



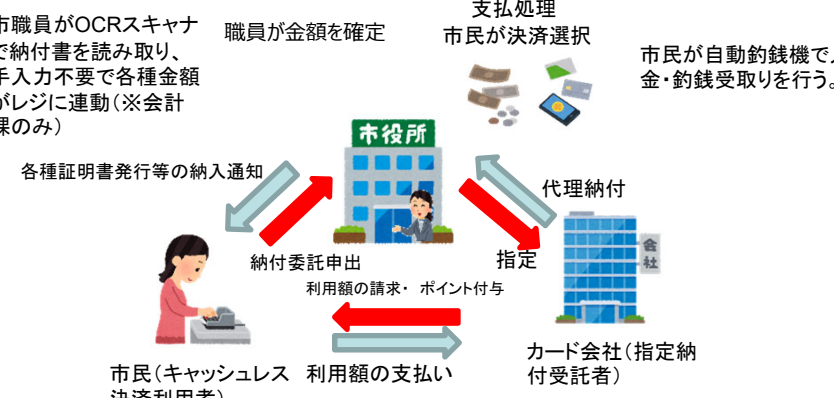
## 事業概要 【市役所庁舎内におけるコンビニ交付サービス活用事業】

実施地域	北海道 美唄市	事業費	6,600千円
実施主体	北海道美唄市美唄デザイン課	人口	19,794人
事業概要	<p>・マイナンバーカードを利用した証明書交付(住民票、印鑑証明等)が可能な「コンビニ交付対応のマルチコピー機(以下マルチコピー機)」を導入。</p> <p>・証明書交付に係る申請書の記入が省略、待ち時間短縮による市民サービスの向上。</p> <p>・マルチコピー機の利便性(休日や閉庁時間など交付が可能であることを)周知し、コンビニ交付の普及に資する</p> <p>・証明書交付場所を分散させることで、感染症対策と窓口の混雑緩和に寄与する。</p>		
具体サービス	<p>【マルチコピー機の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マルチコピー機を庁舎内に導入する。</li> <li>マイナンバーカードによる証明書交付(住民票、印鑑証明等)を利用してもらうことで、申請書の記入が不要となるほか、証明書発行までの待ち時間短縮が図れる。</li> <li>コンビニで証明書の発行が可能であることを広く認識してもらい、住民サービスの向上に寄与する。</li> <li>コンビニに設置しているマルチコピー機と同じものを導入し、操作方法の説明を行う。</li> <li>マルチコピー機利用を促すことで、窓口申請の数を減らし、窓口混雑の緩和につなげていく。</li> </ul>	 <p>市役所</p> <p>印鑑登録証明書 住民票</p> <p>庁舎内にマルチコピー機を設置し、マイナンバーカードを利用することで証明書(住民票等)の交付が可能となる。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標(活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード申請率</li> <li>② 証明書等交付件数に占めるマルチコピー機の利用率</li> <li>③ 市民の利用満足度</li> </ol>	<p>【アウトカム指標(成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 庁舎外におけるコンビニ交付件数</li> <li>② 休日、時間外の交付件数</li> </ol>	

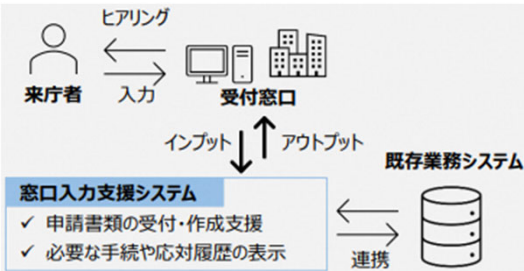

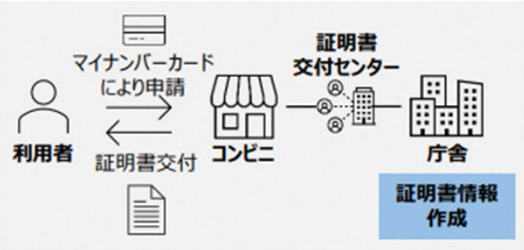

## 事業概要 【士別市行政手続オンライン化推進事業】

実施地域	北海道士別市	事業費	11,276千円
実施主体	北海道士別市	人口	17,317人
事業概要	本市DX推進の課題となっている行政手続のオンライン化を積極的に進め、行政面積の広さや急激な人口減少等に起因する各種地域課題を改善するため、必要な行政手続オンラインシステム及びがん検診オンライン予約システムを導入するもの。		
具体サービス	<p>行政手続オンラインシステム及びがん検診オンライン予約システムの導入により、いつでも、どこからでも行政手続が行えるオンライン申請を市民サービスの基盤として確立する。</p> <p>デジタル社会の実現に向けた重点計画において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続をはじめ、証明書発行申請や検診受診に代表される参加者募集型の申請手続など、可能な限り多くの領域においてオンライン申請の窓口を提供し、市民生活の向上に資する。</p>	<p>The diagram illustrates the digital application process. An applicant (申請者) is shown using a smartphone to input application information (申請情報入力). This information is then processed through a website (手続用WEBサイト), which is connected to a business system database (業務システムデータ) via a link (連携). The database is represented by a server rack and a storage cylinder.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請利用件数</li> <li>・がん検診オンライン予約者数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請率</li> <li>・検診予約受付体制に対する満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【キャッシュレス決済対応レジ導入事業】

実施地域	北海道千歳市	事業費	16,695千円
実施主体	北海道千歳市	人口	97,634人（R5.2.1現在）
事業概要	<p>市役所及び支所窓口4か所にセミセルフレジを導入し、窓口での手数料等の支払いについてキャッシュレス決済が可能な「非接触」の環境を構築することで、市民の安心感と利便性を高める。また、セミセルフレジに連動する税公金収納システム（OCRスキャナ）を導入し、正確かつ迅速な収納窓口とすることにより、市民の待ち時間の短縮及び職員の業務効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス対応のセミセルフレジの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書等発行業務を担う市民課、税務課、向陽台支所及び公金収納業務を担う会計課においてキャッシュレス対応のセミセルフレジを5台導入し、キャッシュレス化を推進する。</li> <li>・市民が現金で支払う際、自動釣銭機を利用するため、接触機会が減少し新型コロナウイルス感染症対策となる。</li> </ul> <p>【税公金収納システム（OCRスキャナ）の導入】</p> <p>会計課では税公金収納システム（OCRスキャナ）の導入により、読み取りした納付書情報をセミセルフレジに連動させるため、手入力が必要で正確かつ迅速な公金収納窓口業務が可能となり、支払いに来庁した市民の待ち時間の短縮及び職員の業務効率向上が図られる。</p>	<p>市民課・税務課・向陽台支所・会計課（窓口4か所5台導入）</p>  <p>市職員がOCRスキャナで納付書を読み取り、手入力不要で各種金額がレジに連動（※会計課のみ）</p> <p>職員が金額を確定</p> <p>支払処理 市民が決済選択</p> <p>市民が自動釣銭機で入金・釣銭受取りを行う。</p>  <p>各種証明書発行等の納入通知</p> <p>納付委託申出 利用額の請求・ポイント付与</p> <p>指定</p> <p>代理納付</p> <p>市役所</p> <p>市民（キャッシュレス決済利用者）</p> <p>カード会社（指定納付受託者）</p> <p>会社</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレスができる行政窓口の箇所数</li> <li>②キャッシュレスの利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の待ち時間短縮</li> <li>②アンケート調査による導入後の利用者の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続きスマート化事業】

実施地域	北海道滝川市、全国	事業費	84,305千円
実施主体	北海道滝川市、サービス提供事業者、コンビニエンスストア等	人口	38,780人
事業概要	<p>ライフイベントや証明書交付等の窓口手続きについては、市役所開庁時に窓口を訪問し煩雑な申請書への記載や複数の窓口で手続きを行うなど住民の方にとって負担が大きいものとなっている。そのため、手続きに来られた方が迷わずに何度も記載の必要のないスマート窓口の実現及び多様な支払いが可能となるキャッシュレス決済やセミセルフレジの導入を行うとともに全国のコンビニで各種証明書の交付サービスを開始し、住民サービスの向上を図る。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓口業務支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務のデジタル化により書かない窓口実現</li> <li>職員が来庁者に必要事項をヒアリングしつつシステム入力し必要な申請書類を出力</li> <li>資格情報や申請情報に関する基幹システムとのデータ連携により入力作業等を軽減</li> </ul> <p><b>【窓口支払いのキャッシュレス化・セミセルフレジ導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス端末による支払方法の多様化およびセミセルフレジによる非接触での支払いの実現</li> </ul> <p><b>【コンビニ交付サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写しをはじめとする各種証明書をコンビニエンスストア等の店舗で取得可能とする</li> <li>マイナンバーカードを利用しキオスク端末を操作することでの交付処理</li> <li>キオスク端末への手数料納付による証明書印刷</li> </ul>	<p><b>【窓口業務支援システム】</b></p>  <p><b>【窓口支払いのキャッシュレス化・セミセルフレジ導入】</b></p>  <p><b>【コンビニ交付サービス】</b></p>  <p><b>自動釣銭機</b></p> 	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口業務支援システムの利用者数</li> <li>②キャッシュレス決済利用率</li> <li>③コンビニ交付利用率</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者満足度</li> <li>②来庁者の窓口滞在時間</li> <li>③キャッシュレス決済・コンビニ交付利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【深川市住民票等コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	北海道深川市	事業費	25,846千円
実施主体	北海道深川市市民福祉部市民課戸籍住民係	人口	19,188人
事業概要	<p>深川市役所本庁舎及び支所の窓口で交付している証明書等（住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍謄（抄）本等）を、マイナンバーカードを用いてコンビニで取得できるシステムを構築することにより、市役所等の開庁時間外においても証明書等を取得可能となることから、住民の利便性向上に加え、マイナンバーカードの更なる普及促進、非来庁による新型コロナウイルス感染症の拡大防止にも寄与することが期待できます。</p>		
<p>いつでも</p> <p>毎日6:30から23:00まで、ご利用いただけます。 お昼休みや市区町村窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときにご利用いただけます。</p> <p>どこでも</p> <p>お住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得出来ます。</p> <p>簡単に</p> <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から簡単操作ですぐに取得出来ます。</p>	<p>居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能</p> <p>コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能</p> <p>マイナンバーカード又は住基カードの利用</p> <p>①証明書の申請</p> <p>②申請情報の送信</p> <p>③証明書情報の送信</p> <p>④手数料の納付</p> <p>⑤証明書の印刷</p> <p>住民</p> <p>コンビニ等</p> <p>キオスク端末</p> <p>地方公共団体</p> <p>住民の利便性向上</p> <p>各種セキュリティ対策の実施</p> <p>費用負担の低減</p> <p>・通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付により発行した証明書の件数</p> <p>②市役所開庁時間外にコンビニ交付により発行した証明書の件数</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利便性が向上したと回答した利用者の割合</p> <p>②</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【電子入札システム導入事業】

実施地域	北海道恵庭市	事業費	5,205千円	
実施主体	恵庭市	人口	70,260人	
事業概要	<p>電子入札システムの導入により、応札者の入札手続きに関する事務効率化を促進し情報通信技術を活用した地域建設業の生産性向上を図り、地域の守り手である建設業の持続可能性を確保する。 また、災害時における迅速な発注を可能とし、市民の生命と財産の保全に寄与する。</p>			
具体サービス	<p>電子入札システムは以下3つのサービスにより構成される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 電子入札コアシステム <ul style="list-style-type: none"> <li>• 入札参加申請、指名通知の確認、入札を行うシステム。複数の公共発注機関が利用できる。</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> 電子調達ポータルサイト <ul style="list-style-type: none"> <li>• 入札公告の確認、閲覧用設計図書等のダウンロード、入札結果の確認を行うシステム。</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> 電子調達サポートセンター <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子入札システム利用者の問い合わせ窓口。メール、電話及びFAXで問い合わせを受け付けており、パソコン操作が不得意な事業者に対するケアが可能。</li> </ul> </li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; background-color: #e0f2f1;">電子入札システム 3つのサービス</div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; justify-content: center; align-items: center; text-align: center; margin-right: 10px;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">電</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">子</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">入</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">札</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">コ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ア</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">シ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ス</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">テ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ム</span> </div> <div style="text-align: left;"> <p>今まで紙面で行ってきた入札手続きが全てインターネット上で可能となる。</p> <p><small>※電子入札コアシステム対応認証局が発行するICカード及びカードリーダーが必要</small></p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 20px;"> <div style="text-align: left; margin-right: 10px;"> <p>いつでも入札公告、入札結果をインターネット上で確認可能。 来庁して入手していた閲覧用設計図書も、会社・自宅にしながらダウンロードできる。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; justify-content: center; align-items: center; text-align: center; margin-right: 10px;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">電</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">子</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">調</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">達</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ポ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ー</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">タ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ル</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">サ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">イ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ト</span> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; justify-content: center; align-items: center; text-align: center; margin-right: 10px;"> <span style="font-size: 24px; font-weight: bold;">電</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">子</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">調</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">達</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">サ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ポ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ー</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ト</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">セ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ン</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">タ</span>  <span style="font-size: 18px; font-weight: bold;">ー</span> </div> <div style="text-align: left;"> <p>専用のサポートセンターが問い合わせ対応をするので、パソコン操作が不得意な事業者も安心。</p> </div> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子入札実施率</li> <li>②電子入札登録利用者数の割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子入札システムの利用満足度</li> </ul>		

# 事業概要 【窓口支援システム（書かない窓口）導入事業】

実施地域	北海道恵庭市	事業費	26,579千円
実施主体	北海道恵庭市	人口	70,179人
事業概要	<p>各種証明書の交付には申請書の記入が必要であるが、システムを導入することで記入の手間を省く「書かない窓口」を実現する。          これにより利用者の記入負担を大幅に削減し、利便性向上が見込める。          同時に、申請書の誤記入や記載漏れによる修正・手戻りを防げるため、窓口滞在時間の短縮も期待できる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口支援システムの導入】          書かない窓口を実現するにあたって、北海道北見市をはじめ全国的に横展開されている「窓口支援システム」を導入する。          同システム導入による具体的なサービスとして、利用者は、来庁後に申請書を記入することなく窓口へ直接行き、本人確認及び必要な事項を口頭で伝え、確認の署名を行うことで各種証明書を受け取る。          一方、職員は窓口で利用者から聞き取った情報をシステムに入力するだけで各種の入力済み申請書及び証明書を発行する。</p>	<p>申請書の記入</p> <p>職員による証明書の出力</p> <p>職員の間き取りにより申請書作成</p> <p>窓口支援システム</p> <p>RPAにより住基システムから自動出力</p> <p>証明書発行</p> <p>手続き時間短縮</p> <p>手続きの手間軽減</p> <p>手続きの漏れがない</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】          ① 手続き所要時間</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】          ① 書かない窓口市民利用満足度</p>	

## 事業概要 【窓口キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	北海道北広島市	事業費	6,547千円
実施主体	北海道北広島市	人口	57,352人
事業概要	<p>市役所本庁舎（会計課、市民課、税務課）及び各出張所（西の里、大曲、西部）に、令和5年10月からキャッシュレス決済を導入する。これにより、市民は手持ちの現金を気にせずに来庁・来所し必要な証明書の取得や、各種市歳入の納付を行うことができ、大きく利便性が向上する。また、接触の減少による感染リスク低減や集計等の業務効率化にも繋がるものである。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>【窓口収納キャッシュレス決済サービス】</b> 市の歳入金の窓口収納において</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレジットカード決済</li> <li>・ 電子マネー（ICカード）決済</li> <li>・ QRコード決済</li> </ul> <p>のキャッシュレス決済を利用できるようにする。多くの市民が利用できるよう、決済ブランド等は幅広いものとする。</p> <p><b>【決済端末】</b> 令和4年度に先行導入するPOSレジと連動する決済端末を導入する。POSレジ連動で2度打ち不要とし、誤り防止や時間短縮に資するものとする。</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>The diagram illustrates the payment process flow. At the top, a green box labeled '決済事業者' (Payment Service Provider) is connected to a '窓口' (Window) box. An arrow labeled '決済データ' (Payment Data) points from the window to the provider. Another arrow labeled '決済手数料' (Payment Fee) points from the provider to the '市' (City), which is represented by a green circle. A third arrow labeled '月まとめ等の収納金' (Monthly summary etc. collection amount) points from the city to the provider. Below the diagram are two photos: one of a white POS terminal with a red circle around the contactless payment area, and another of a black contactless payment terminal with a red arrow pointing to it. A speech bubble with 'Pi!' is also present.</p> </div> </div>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口収納におけるキャッシュレス決済の利用割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済による収納時の時間短縮</li> <li>②窓口収納業務に関するアンケート結果</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【オンライン手続プラットフォーム導入事業】

実施地域	北海道石狩市	事業費	105,872千円
実施主体	北海道石狩市、株式会社NTTデータ北海道等	人口	57,954人（R4.12月末）
事業概要	オンライン手続を一括で確認できる市民ポータルサイトを開設し、24時間365日、市役所に行かなくても手続がオンライン上で完結するオンライン手続プラットフォームを導入する。		
具体サービス	<p><b>【申請】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポータルサイト、市ホームページ、LINEからアクセスが可能</li> <li><b>マイナンバーカードの利活用</b>により公的個人認証が必要な手続も可能</li> </ul> <p><b>【通知】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税の賦課や還付、給付金など、第三者に閲覧されることなく特定の市民に個別に通知</li> <li>手続の状況をメールや各種コミュニケーションツールで自動で通知</li> </ul> <p><b>【給付】※マイナンバーカード必須</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード取得者にキャッシュレス方式による給付</li> </ul> <p><b>【支払】※マイナンバーカード必須</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでキャッシュレス決済</li> </ul>	<p>※製品は変更になる可能性があります</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン手続可能な手続の数</li> <li>②オンライン申請の件数</li> <li>③ポータルサイトへのアクセス数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請サービス利用者の満足度</li> </ol>	



## 事業概要 【住民票等コンビニ交付事業】

実施地域	北海道北斗市	事業費	10,336千円
実施主体	北斗市	人口	44,417人(R4.11.30住基)
事業概要	<p>・マイナンバーカードを所持する市民に対し、コンビニエンスストアで住民票、印鑑登録証明書が交付できるようにするため、自治体基盤クラウド(BCL)との情報連携するための両システム構築を実施する。</p> <p>・マイナンバーカード保有者の増加に伴い、カードの実利性を望む声が多くなっており、市民の利便性の向上とともに証明書交付に係る窓口業務の軽減、さらにカード普及率の向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【住民票等コンビニ交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム構築 令和5年度</li> <li>・サービス開始時期 令和6年3月1日（予定）</li> <li>・交付できる証明書 住民票謄本・抄本、記載事項証明書、 印鑑登録証明書 ※自治体基盤クラウド(BCL)によって提供する「コンビニ交付システム」を利用。</li> <li>・交付できる場所 全国約56,000か所のコンビニ等</li> <li>・交付サービス日・時間 コンビニ営業日 6:30～23:00</li> <li>・令和5年度所要経費（見込） 市側システム構築等のイニシャルコスト 9,910千円 運用経費 426千円</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the system architecture for the document delivery service. It is divided into three main sections: 自治体基盤クラウド (BCL), 北斗市 (City of Hokkaido), and 住基ネット (Residence Basic Information Network).  1. <b>自治体基盤クラウド (BCL):</b> Contains two '中間DB' (Intermediate DB) components. The top one is labeled '証明書発行サーバ(常態)' (Certificate Issuance Server (Normal)) and the bottom one is '証明書発行サーバ(検証)' (Certificate Issuance Server (Verification)). Both are connected to 'LGWAN' gateways.  2. <b>北斗市 (City of Hokkaido):</b> Contains a '連携APサーバ' (Link AP Server) and two 'COKAS-R/AD2' components. One is labeled '(本番)' (Production) and the other '(検証)' (Verification). There are also '改修' (Modification) labels for the COKAS-R/AD2 components. A '住基ネットCS' (Residence Basic Information Network CS) is also shown.  3. <b>住基ネット (Residence Basic Information Network):</b> Represented by a globe icon.  4. <b>外部連携 (External Linkage):</b> A '証明書交付センター(J-LIS)' (Certificate Delivery Center (J-LIS)) is shown on the left, connected to the BCL section via a globe icon and a downward arrow. A 'シリアル番号' (Serial Number) is also indicated between the City and the Network.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付の利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利便性が向上したと回答した利用者の割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【リモート相談窓口推進事業】

実施地域	北海道石狩郡当別町（本町地区、太美地区）、札幌市中心部	事業費	7,448千円	
実施主体	北海道石狩郡当別町	人口	15,329人	
事業概要	<p>役場本庁舎・総合保健福祉センターゆとろ及び出張所が離れており、「距離の壁」という課題がある。また、札幌市へ通勤・通学している町民の割合が高いため、各所へリモート相談窓口を開設することにより、「庁舎所在地・居住地区・勤務先所在地」といった“場所に囚われない”新しいスタイルの行政窓口サービスを提供し、窓口相談の利便性向上を図る。</p>			
具体サービス	<p>【リモート相談窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 町民が最寄りのリモート相談窓口から、業務の担当職員や専門職員とオンラインで質問や相談ができる環境を提供する。</li> <li>● タッチパネル式ディスプレイを数回タッチするだけで、簡単に担当職員へリモート接続できるUIを採用する。</li> <li>● リモート接続後は、職員側から町民側の端末を遠隔コントロールできるため、パソコン等の操作に不慣れな高齢者でも安心して利用可能である。</li> <li>● リモート相談窓口から、全ての窓口業務所管課へ接続でき、また、異なる部署へ転送することができるため、新しいスタイルの行政窓口サービスを提供できる。</li> <li>● 書画カメラにより、紙の書類等を共有しながら、来庁せずに質問・相談できる。</li> </ul>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①リモート相談窓口の利用者数</li> <li>②リモート相談窓口で対応可能な業務数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①リモート相談窓口利用者の満足度</li> <li>②リモート相談窓口の利用で相談が完結した割合</li> </ol>		

# 事業概要 【証明書等コンビニ交付事業】

実施地域	全国	事業費	11,150千円
実施主体	北海道石狩郡当別町	人口	15,329人
事業概要	<p>当別町は、立地上町外への通勤・通学者が多く、町内の窓口で証明書発行を受ける従来方式のサービスを利用することが困難な町民が多く存在しているとともに、証明書発行窓口が2か所しか無いことに起因する窓口混雑が深刻な状況であることから、証明書等コンビニ交付サービスを導入することで町民の利便性の向上や行政サービスの質の向上を実現し、時間や場所に縛られない住みやすい地域を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>自治体基盤クラウドシステム（BCL）による「コンビニ交付サービス」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写しの交付</li> <li>・印鑑登録証明の交付</li> <li>・住民向け周知広報及び説明会</li> </ul>	<p>コンビニ交付サービスのイメージ</p>  <p>取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・住民票記載事項証明書*</li> <li>・各種税証明書*</li> <li>・戸籍証明書*</li> <li>・戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p>導入のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の利便性向上</li> <li>・窓口業務の負担軽減</li> <li>・証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国約54,000店舗で交付を受けられる</p> <p>＜周知・広報・説明会イメージ＞</p>  <p>説明会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン行政サービス</li> <li>・コンビニ交付</li> <li>・マイナンバーカード</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書発行率</li> <li>②コンビニ交付可能な証明書の種別数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②証明書発行業務に係るアンケート結果</li> </ol>	

## 事業概要 【オンライン申請導入事業】

実施地域	北海道七飯町	事業費	1,170千円
実施主体	北海道七飯町	人口	27,941人
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。なお、本人確認にはマイナンバーカードを使用する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>紙での申請受付では以下の課題がありました。</p> <p>紙での申請</p> <p>作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 手書きで作成</li> <li>● 時間がかかる</li> </ul> <p>移動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 時間がかかる</li> <li>● 交通費がかかる</li> </ul> <p>提出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 待ち時間が長い</li> </ul> <p>送付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵送料がかかる</li> <li>● 手間がかかる</li> </ul> <p>電子申請システム導入により【申請者（住民・事業者）】と【職員】の両方の課題が解決します</p> <p>電子申請</p> <p>LoGoフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ガイドに従って入力</li> <li>・ 印刷や移動、郵送が不要</li> </ul> <p>LoGoフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 24時間365日いつでも申請</li> <li>・ 全国どこからでも申請</li> <li>・ PCもしくはスマホから簡単に申請可能</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 印刷や移動、郵送などによる経費や時間がかからなくなる。</li> <li>・ ガイドに従って入力するため、ミスが軽減される。</li> <li>・ 申請完了をメールで受け取れる。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自身のライフスタイルに合わせて場所を選ばず、自由な時間に申請可能。</li> <li>・ 入力ミスや不備申請が軽減される。</li> </ul>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 電子申請対応手続き数	【アウトカム指標（成果指標）】 サービスの満足度	

## 事業概要 【デジタル活用による住民にやさしい窓口業務推進事業】

実施地域	北海道鹿部町	事業費	6,116千円
実施主体	北海道鹿部町	人口	3,649人
事業概要	<p>暮らしやすい地域社会の実現に向け、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを提供する。そのため、「書かない・やさしい スマート窓口」をコンセプトに窓口支援システムを活用し、申請受付ヒアリングから申請書作成・出力までタッチパネル端末を使用することにより住民に対して手書きでの重複記載の手間を軽減し、簡単・便利で確実な窓口対応を実現する。</p>		
具体サービス	<p><b>【ナビタツプ】</b> 行政手続き申請システムでの受付フローについて、住民が来庁したら職員が応対しながら必要事項をヒアリング確認し職員用PCへ入力、ヒアリング結果から必要な申請書類を抽出し入力、住民から本人確認書類等を受け取りカメラOCR機能で申請書類へ自動転記、完成した申請書類の内容を住民が確認したらタッチパネル端末で署名入力したら申請完了となる。 住民にとって申請書類の記入負担を軽減し、例えば視覚弱者の利便性向上や誤記の防止等を実現するとともに、窓口混雑の緩和による密回避にもつながる。職員にとって業務の属人化を排し、勤務経験レベルや職歴を問わずだれでも均一の窓口サービスを実現可能となり、業務の効率化や業務プロセス改善を実現する。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> ①行政手続き申請システム利用率 ②行政手続き申請システム利用事業数の累計</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> ①住民の利用満足度（アンケート）</p>	

## 事業概要 【申請書作成支援システム整備事業】

実施地域	北海道黒松内町	事業費	6,160千円
実施主体	黒松内町	人口	2,622人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用し、住民が申請書を記載する負担を軽減するシステムの構築事業。          転入出・死亡手続き等多様な業務が増える一方で、職員数が減少傾向にあり、窓口業務全体がひっ迫し          時間の短縮が課題となっている。本事業では、マイナンバーカードの活用促進だけでなく、住民の記載負担を軽減          することで窓口全体の混雑緩和と滞在時間の短縮を図る。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードまたは運転免許証を活用し専用の読み取り機により、ICチップ内に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日・性別）を申請書へ印字する。事前申請システムにて作成した二次元コードを活用する際は、基本情報に加えて新住所等の情報を印字する。</li> <li>設置場所（想定）：住民課窓口等へ設置する。</li> <li>利用者：住民。操作は住民が行うが、必要があれば職員等で操作案内を実施する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>申請書作成支援システム利用率</li> <li>手続きに要する平均時間</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>窓口利用者の満足度（平均）</li> </ol>	

## 事業概要 【申請書作成支援システム導入事業】

実施地域	北海道、留寿都村	事業費	4,235千円
実施主体	北海道、留寿都村	人口	1,885人
事業概要	<p>マイナンバーカードのIC部に格納された4情報を活用し、申請書類に住所等を印字することで、住民の申請書記入の負担軽減を図ると共に、窓口の混雑緩和と滞在時間の短縮を図るもの。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードに格納されている4情報（氏名・住所・生年月日・性別）や運転免許証に格納されている3情報（氏名・住所・生年月日）を複数の申請書に自動印字することができるシステム。</li> <li>証明書の記入に当たり、住民にマイナンバーカードを提示していただいた後、職員等で操作・案内を実施し、申請書を印刷する。マイナンバーカードを提示していただくことで本人確認も同時に行う。</li> </ul>	<p>操作イメージ</p> <p>申請内容選択 → カード選択 照合番号入力 → カード読み取り → 申請書出力</p> <p>タブレット</p> <p>マイナンバーカード 照合番号B(14桁) 運転免許証 第1パスワード(4桁)</p> <p>ICカードリーダー</p> <p>プリンター</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援システム利用率</li> <li>②手続きに要する平均時間</li> <li>③マイナンバーカード交付率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> </ol>	



## 事業概要 【コンビニ交付システム導入事業】

実施地域	北海道、留寿都村	事業費	2,750千円
実施主体	北海道、留寿都村	人口	1,885人
事業概要	住民のマイナンバーカード普及に伴い、利便性向上のため、役場窓口での交付件数が多い住民票の写し及び印鑑登録証明書を全国のコンビニエンスストア等で交付できるようコンビニ交付システムを導入するもの。		
具体サービス	<p>【住民票の写し及び印鑑登録証明書コンビニ交付サービス】</p> <p>全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末で、マイナンバーカードを利用し、住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付を行うサービス。</p> <p>交付可能日時 6時30分から23時まで（12/29～1/3除く）</p> <p>コンビニ交付対象とする証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the system architecture. On the left, a 'コンビニ店舗' (Convenience Store) contains a 'キオスク端末' (Kiosk terminal). This terminal is connected via a '専用線' (Dedicated line) to a '証明書交付センター' (Proof delivery center), which houses an '広域交付サーバ' (Wide-area delivery server). The delivery center is connected to a 'データセンター' (Data center) via 'L G W A N'. The data center contains a '基幹システムサーバ' (Core system server) and a '証明発行サーバ' (Proof issuance server). The data center is also connected to a '留寿都村' (Rishofu Village) which contains a '中継サーバ' (Relay server). The flow of data and documents is as follows: The kiosk terminal sends requests to the wide-area delivery server, which connects to the core system server in the data center. The core system server sends data to the proof issuance server, which then sends it to the relay server in Rishofu Village. Finally, the relay server sends the proof back to the wide-area delivery server, which then delivers it to the kiosk terminal.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②住民票の写しコンビニ交付件数</li> <li>③印鑑登録証明書コンビニ交付件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口業務担当職員の他業務にあてる時間の確保</li> <li>②コンビニ交付サービスに対する利用満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ収納整備事業】

実施地域	北海道岩内町	事業費	15,986千円
実施主体	北海道岩内町	人口	11,373人
事業概要	<p>現在、金融機関や役場窓口での納付となっている、税、介護保険料、住宅使用料、水道料金など、納付書を用いた公金支払いについて、コンビニ収納代行サービスを導入し、24時間365日いつでも支払いが可能な仕組みを構築する。</p> <p>窓口混雑の回避や、住民サービス・利便性の向上に寄与するもの。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ収納サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税、介護保険料、住宅使用料、水道料金など納付書を用いた公金支払いが、24時間365日最寄りのコンビニエンスストアで支払いが可能</li> <li>納付書にコンビニ収納用バーコードを印字し、それをコンビニエンスストアで読み取ることでコンビニでの収納を可能とする。</li> <li>支払い方法の多様化により、住民サービス・利便性の向上に繋がる</li> </ul>	<p>【イメージ図】</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ収納利用率 ②閉庁時間帯のコンビニ収納利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①納期内納付率 ②利用者の満足度</p>	

## 事業概要 【デジタル活用による住民にやさしい総合窓口案内整備事業】

実施地域	北海道岩内町	事業費	8,713千円
実施主体	北海道岩内町	人口	11,373人
事業概要	<p>暮らしやすい地域社会の実現に向け、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを提供する。そのため、「書かない・やさしい スマート窓口」をコンセプトに窓口支援システムを活用し、申請受付ヒアリングから申請書作成・出力までタッチパネル端末を使用することにより住民に対して手書きでの重複記載の手間を軽減し、お待たせしない、簡単・便利で確実な窓口対応を実現する。</p>		
具体サービス	<p>窓口支援システムでの受付フローは、住民が来庁され、職員が対応しながら必要事項をヒアリング確認し、職員用PCへ入力、ヒアリング結果から必要な申請書類を抽出し入力し、住民から本人確認書類を受け取り、カメラOCR機能で申請書類へ自動転記により完成した申請書類の内容を住民が確認の上タッチパネル端末で署名入力することで申請完了となる。</p> <p>住民の申請書類記入負担を軽減し、庁舎内複数窓口での対応により混雑の緩和、密回避にもつながる。例えば視覚弱者の利便性向上や誤記の防止等を実現するとともに、職員の業務の属人化を排し、勤務経験レベルや職歴を問わず、均一の窓口サービスをすることで、組織横断的な業務の効率化や業務プロセス改善を実現する。</p>	<p>1 申請内容ヒアリング</p> <p>2 申請書一覧作成</p> <p>3 申請書内容確認 タブレットへの署名</p> <p>4 申請書完成！</p> <p>窓口カウンターイメージ</p> <p>住民</p> <p>職員</p> <p>住民操作用タッチパッド</p> <p>職員用PC</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①スマート窓口システム利用者件数</p> <p>②スマート窓口システム利用者の申請書件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度</p>	

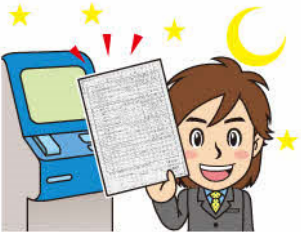


## 事業概要 【証明書オンライン請求システム整備事業】

実施地域	北海道岩内町	事業費	3,741千円
実施主体	北海道岩内町	人口	11,373人
事業概要	<p>「証明書が欲しいが役場に行く時間がない」との声に応えるため、自宅にいながら各種証明書の交付をオンラインで申請、手数料もオンラインで決済ができ、郵送にて証明書が自宅へ届く仕組みを構築する。窓口混雑の回避や、来庁不要の仕組みづくりに寄与するもの。</p>		
具体サービス	<p>【証明書オンライン請求サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票などの各種証明書交付申請が、スマホアプリでオンラインで可能</li> <li>マイナポータルにてマイナンバーカードを用いた本人確認（電子署名）実施</li> <li>手数料の支払もスマホアプリでオンライン決済</li> <li>自治体は請求内容を確認し、証明書を発行</li> <li>発行された証明書は申請者に郵送され、来庁することなく証明書を取得できる</li> </ul>	<p>【イメージ図】</p> <p>1 自宅や職場からオンラインで各種証明書を発行請求</p> <p>2 証明書の請求依頼内容等を確認し、証明書を発行</p> <p>3 住民は来庁することなく各種証明書を取得</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明書オンライン請求サービスの利用者件数</p> <p>②証明書オンライン請求サービスの種類別件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度</p>	

## 事業概要 【公式LINE総合窓口事業】

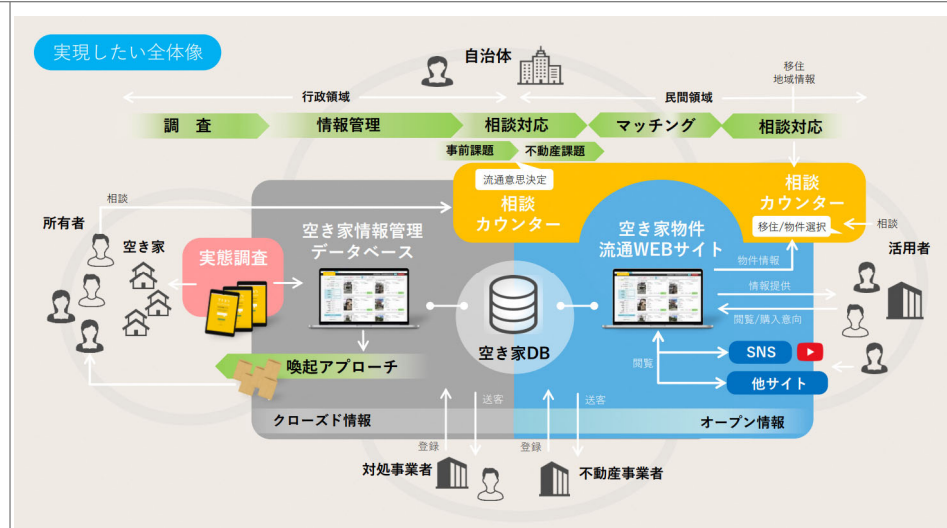
実施地域	北海道余市町	事業費	2,246千円
実施主体	北海道余市町	人口	17,558人
事業概要	<p>LINEを使ったオンライン申請窓口を開設する。24時間365日の申請を可能にして、導入するすべての手続きがLINE上で完了することが可能となる町民視点に立った「スマホ町役場」を実現し、役場の窓口に行かなくても申請ができるようになる。サービスの開始により、いつでも申請ができるようになり、住民サービスが向上するとともにマイナンバーカードを用いたオンライン申請機能も整備することで、同カードの普及率の向上が見込まれる。</p>		
<p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票、印鑑登録証明書の申請</li> <li>・税証明の申請</li> <li>・印鑑証明書の申請</li> <li>・保育所の欠席の連絡</li> <li>・粗大ごみの申請</li> <li>・水道開閉栓</li> <li>・セグメント配信</li> <li>・町民の声、アンケート機能</li> </ul>	<p>【ライン上で申請 手続きが完了】</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①LINE登録者数</li> <li>②オンライン申請件数（割合）30%以上</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①80%以上の利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【住民票等コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	29,260千円
実施主体	南幌町及びコンビニ交付システム構築ベンダ	人口	7,546人
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストアやドラッグストアでいつでもどこでも各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し)の取得が可能となります。 住民の利便性向上だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口の混雑緩和、職員の負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能となります。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、ご利用いただけます。 お昼休みや市区町村窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときにご利用いただけます。</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>お住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得出来ます。</p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"><a href="https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html">https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html</a> より抜粋</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①各種証明書のコンビニ交付件数 ②各種証明書のコンビニ交付利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用に関する満足度</p>	

# 事業概要 【空き家利活用に向けたデジタルプラットフォーム構築】

実施地域	北海道栗山町	事業費	10,350千円
実施主体	北海道栗山町	人口	11,129人
事業概要	<p>空き家利活用を促進するためのデジタルプラットフォーム「空き家物件流通WEBサイト」を新たに構築し、町内対処事業者や利活用希望者に広く実装するものである。本プラットフォームでは、実態調査した空き家に関するデータを分析し、情報を町内対処事業者と共有することで、空き家流通における早期課題解決に寄与していく。空き家の所有者や利用者には、オンラインによる各種手続きや喚起アプローチを行い空き家の利活用促進を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>本事業で構築したプラットフォームを活用し、流通可能となった空き家の情報を誰もが閲覧しマッチングできる環境を提供する。ユーザーが必要としている情報などもプラットフォームを通してフィードバックできる。</p> <p>▼本プラットフォームを活用したサービス展開【空き家情報管理データベース】</p> <p>流通できる物件数や、建築年数、町外所有者数などデータ分析する。</p> <p>【喚起アプローチ】</p> <p>SNSなどとの連携や、相談カウンターへの誘導など空き家所有者と利用者双方へのアプローチ。</p> <p>【実態調査】</p> <p>タブレットを活用した現地調査の情報をデータベース（クラウド）に集積する。</p> <p>※上記サービス展開は本交付金での事業経費には計上していない。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 空き家物件流通WEBサイト閲覧者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 空き家戸数減少率</p> <p>② 物件流通WEBサイト満足度</p>	



デジタルプラットフォームの構築に合わせ、地域おこし協力隊を空き家アドバイザーとして育成し、民間人材を活用した地方移住支援窓口機能強化事業と複合的に実施することで、空き家の利活用と移住定住の推進を行う。

# 事業概要 【全ての町民のための電子申請環境整備】

実施地域	北海道月形町	事業費	38,807千円
実施主体	北海道月形町	人口	2,867人（令和5年1月末現在）
事業概要	<p>行政手続きに時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書き作成で手間がかかっていた住民や事業者に対して、デジタルデバイスで電子申請ができる仕組みを提供する。本人確認が必要であった手続きはマイナンバーカード等と連携し、電子認証機能を導入。クラウド化と閉域SIMを活用したモバイルワーク環境を整備し、町民が役場まで出向かずに徒歩圏内の公共施設で各種申請、電子申請の支援を受ける事の可能な仕組みを整備する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」(IDアプリ連携)</li> <li>・デジタルサイネージ クラウド型デジタルサイネージ</li> <li>・モバイルワーク環境 閉域SIM環境整備 庁舎設備のクラウド化</li> <li>・簡易的書かない窓口</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標(活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②発行までの経過時間(簡易的書かない窓口)</li> <li>③各公共施設での出張窓口回数</li> <li>④窓口からのオンライン申請数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標(成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> <li>②簡易的書かない窓口の利用満足度</li> <li>③次回も出張窓口を利用したい人の割合</li> <li>④デジタルサイネージが行事参加や制度の手続きの契機となったか</li> </ol>	



## 事業概要 【窓システムで繋ぐ行政等コミュニティ構想事業】

実施地域	北海道中富良野町・その他	事業費	5,940千円
実施主体	北海道中富良野町	人口	4,796人
事業概要	<p>町内の高齢化率が約37%となっている本町において、高齢者の利用が多い「役場」、「特別養護老人ホーム こぶし苑」、「地域包括支援センター なかまーる」、「町立病院」の場所が離れており、関連した手続きをシームレスにいずれの拠点においても空間が繋がっているような感覚で行えるよう、オントロジカルデバイスである「窓」を導入する。また、本システムによる空間の共有により、well-beingが向上すると考える。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声等の情報を相互に送ることができ、従来のweb会議システムでは困難である、相互の端末における相互の発声が可能であり、搭載されている環境音のイコライザと4k・8kの高解像技術により空間を共にしている感覚でサービスが可能となる。</li> <li>・上記サービスを利用し、離れている各拠点により行政サービス等を可能とすることにより、老人ホームでの認定を対面せずに行えるようになり、病院での入院時の書類等を役場まで行かずにシームレスに行える。</li> <li>・同一の場所でサービスを受けられること、本町には乗り合いタクシーがあることから、高齢者の乗用車の需要が低下し、タクシーを複数回乗る必要もなくなると考える。</li> <li>・遠隔診療も可能となる。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①町立病院の受診結果の相談件数</li> <li>②特別養護老人ホームこぶし苑と町立病院の接続回数</li> <li>③なかまーると役場の接続回数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①健康寿命の延伸</li> <li>②人口減少率の低下</li> <li>③町民の利便性（満足度）の向上</li> </ol>	

## 事業概要 【地番データ作成事業】

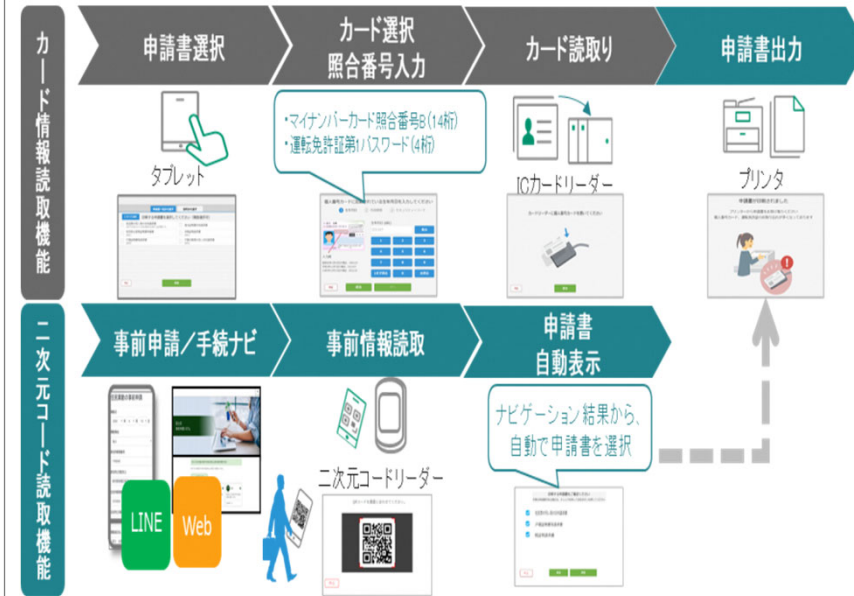
実施地域	北海道斜里郡斜里町	事業費	25,000千円
実施主体	斜里町	人口	11,001人（R4.1.1時点）
事業概要	<p>今まで地番調査のため、法務局（北見市）に行っていた町民、土地所有者、移住希望者等が、ホームページ上で簡便に地番調査できるようにするため、斜里町全域を網羅した地番データを作成する。</p> <p>また、作成した地番データを庁内の各種システムのベーシックデータとして利用（共有）することにより、地番照会の際にシームレスで地番に掛る各種規制、制限などの情報提供を行う。</p>		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地番図のホームページ公開</li> <li>・町民、土地所有者、移住希望者等からの地番照会（電話、メールなど）への対応</li> <li>・粗大ゴミ回収などの際の住所の位置特定</li> <li>・災害時、円滑に避難の呼びかけを行うため、住基ネットとの併用による住所の位置特定</li> <li>・庁内の各種システム（固定資産に係る参考図面、農業振興支援システム、森林所有者情報システムなど）のベーシックデータとしての利用</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the data flow and service delivery. A central server labeled '地番データ管理システム' (Land Parcel Data Management System) feeds into 'ベーシックデータ' (Basic Data). This data is then distributed to '各部署での活用 (行政サービスの質向上)' (Utilization in various departments for improvement of administrative service quality) and '各種システム' (Various systems). A 'ホームページ' (Home page) is used for 'ホームページ閲覧' (Home page browsing) by users. '地番照会' (Land parcel inquiry) is conducted via phone or mail, with a user icon shown on the right.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①ホームページのアクセス数</p> <p>②地番照会に係る人工数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービス利用者の満足度調査</p>	

## 事業概要 【空き家情報利活用促進事業】

実施地域	北海道斜里郡清里町 全域	事業費	10,978千円
実施主体	清里町	人口	3810人
事業概要	<p>急速に進む人口減少による空き家増加に対して、活用できる物件を流通させるため、所有者と利用者、関係事業者がマッチングできるプラットフォームを構築し、活用を促進する。また、所有者が自身の空き家所有状況を客観的に理解し、空き家解決の後押しをするため相談体制を構築する。</p>		
<p>以下をデジタルで一体的に管理し、流通可能となった空き家の情報を誰もが閲覧しマッチングできるプラットフォームを構築する。</p> <p>【空き家情報管理データベース】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調査データの管理</li> <li>個々の物件に対する対処</li> </ul> <p>【喚起アプローチ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相続登記情報へのDM等</li> <li>空き家保険等による施策</li> </ul> <p>【相談カウンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>所有者の相談窓口</li> <li>活用希望者、事業者、移住希望者の相談窓口</li> </ul> <p>【実態調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調査員による外観調査</li> <li>データの入力</li> </ul>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 空き家の実態調査数</li> <li>② 相談窓口問い合わせ件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 空き家利活用の件数</li> </ol>	

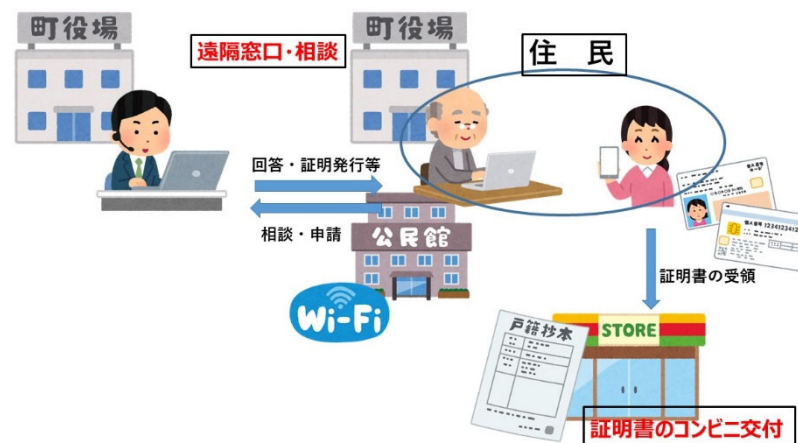
# 事業概要 【スマート（書かない）窓口導入事業】

実施地域	北海道壮瞥町	事業費	14,535千円
実施主体	北海道壮瞥町等	人口	2,371人
事業概要	<p>町民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」「何度も聞かない窓口」「手続き漏れのない窓口」を実現し、住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担を軽減する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【申請書作成支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード等を活用し、申請書へ自動印字する。また、事前申請システムにて作成した二次元コードを活用して申請書の作成を行う。</li> <li>記載台・窓口等へ設置し、必要があれば職員等で操作案内を実施する。</li> </ul> <p><b>【事前申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINE等を活用して必要な手続きや窓口、持ち物を案内する。</li> <li>事前申請機能にて、住民が入力した基本情報や新住所、必要な申請書情報を二次元コードに出力する。</li> <li>利用環境：スマートフォンやPC等からLINEアカウントまたは自治体HPにて利用する。</li> </ul> <p><b>【窓口DX SaaS】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル庁の「窓口DX SaaS」を利用することで、バックヤードの効率化を図る。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①簡単、便利、わかりやすくなったと感じる町民等の割合</p>		



## 事業概要 【あびらデジタル行政サービス導入事業】

実施地域	北海道安平町	事業費	37,045千円
実施主体	北海道安平町	人口	7,394人
事業概要	<p>安平町は平成18年に早来町（3地区）と追分町（1地区）が合併し地域住民のニーズの多様化・高度化が進んでおり、高齢者向けのスマホ教室やデマンドバス予約システム導入などの施策を展開している。</p> <p>本事業では、本庁舎と公共施設間による遠隔窓口・相談サービスと、各種証明書等のコンビニ交付を実現すべく、情報システム等のデジタル実装を図り、場所にとらわれない行政サービスを町民に提供する。遠隔相談窓口は両庁舎及び公共施設等へ整備し、住み慣れた地域で暮らすための支援、新しく移住してきた人へのサポートを図るとともに、災害時には避難所運営等で活用することにより住民の安心・安全を守るものである。</p>		
具体サービス	<p>【あびらデジタル行政サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔窓口・相談サービス 既存自治体ネットワークを活用し、両庁舎や各公共施設に、無線環境整備と、遠隔窓口を開設することで町民が税務、健康福祉、産業振興、教育等各分野での相談体制を提供する。</li> <li>証明書のコンビニ交付サービス コンビニ交付サービスを構築し、勤務先、買物先、旅行先などのコンビニエンスストア等（全国約5万店舗）で各種証明書等の交付できるようにする。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>遠隔窓口・相談サービスの相談件数</li> <li>コンビニエンスストア等での証明書等の発行数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>遠隔窓口・相談サービス満足度</li> <li>コンビニでの証明書等発行者の満足度</li> </ol>	



# 事業概要 【マイナンバーカード活用～住民票等コンビニ交付サービス事業】

実施地域	北海道日高郡新ひだか町全域	事業費	8,091千円 (200,000千円以内)
実施主体	北海道日高郡新ひだか町	人口	21,388人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した住民票・印鑑証明のコンビニ交付サービスを導入することにより、町民が役場を訪れることなく最寄りのコンビニ等で夜間・休日を問わず証明書の取得が可能となり、生活の利便性が飛躍的に向上するとともに、併せて、地域でのマイナンバーカードの利活用場面を増やすことにより、カードの普及が更に促進され、取得率向上と今後のデジタル社会に向けた基盤構築が期待できることから実施しようとするもの。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス (J-LIS提供サービス)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを利用し、全国のコンビニエンスストア等 (約56,000か所) で、住民票の写し及び印鑑証明書の取得を可能にするもの</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <p>① 証明書交付件数におけるコンビニ交付の割合</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <p>① コンビニ交付サービスの満足度</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p><b>コンビニ交付サービスのイメージ</b></p> <p>住民 → マイナンバーカード → コンビニ等 (約55,000箇所) → 証明書交付センター (J-LIS) → 市区町村</p> <p>キオスク端末 (マルチコピー機等) で証明書を交付し、市区町村の証明書発行サーバで証明書情報を作成する。</p> <p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書*</li> <li>各種税証明書*</li> <li>戸籍証明書*</li> <li>戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いつでも: 早朝から夜 (6:30~23:00) まで土日祝日も対応</li> <li>どこでも: 全国の約55,000店舗で交付を受けられる</li> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>証明書交付事務コストの低減</li> </ul>

## 事業概要 【申請書作成支援システム】


実施地域	北海道中札内村	事業費	3,489千円
実施主体	北海道中札内村	人口	3,915人
事業概要	<p>転出入などの手続き時に複数の申請書へ記入していただく必要があり、住民にとって大きな負担となっていた。本サービス導入によって記入の手間をなくして住民の利便性を向上させるとともに、職員の業務負担を減らすことができる。また、マイナンバーカードの普及を促進し、今後の更なるデジタル化を加速させることができる。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードに格納されている4情報（氏名・住所・生年月日・性別）や運転免許証に格納されている3情報（氏名・住所・生年月日）を複数の申請書に自動印字することができるシステム。</li> <li>・住民からカードを預かり職員が操作を行うことで効率よく実施できるため、特に転出入など記入する必要書類が多い場合に大幅な時間短縮につながる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書作成支援システムの利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度調査</p>	

## 事業概要 【行政サービスのデジタル化と併せたマイナンバーカード利活用促進事業】

実施地域	北海道池田町	事業費	21,401千円
実施主体	北海道池田町	人口	6,166人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用し、行政サービスの向上を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体基盤クラウドシステム（BLC）を活用した住民票等のコンビニ交付サービス、及び被災者支援システム（避難所受付サービス）の構築・提供</li> </ul>		
具体サービス	<p>BCLを活用したマイナンバーカードの利用シーン拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票、印鑑証明書のコンビニ交付</li> <li>らくらく窓口交付サービス</li> <li>避難所受付業務でマイナンバーカードを利用</li> </ul>	<p>証明書交付(コンビニ)</p> <p>窓口での証明書発行</p> <p>避難所受付</p> <p>ぴったりサービス (既存)</p> <p>マイナンバーカード</p> <p>マイナンバーカードさえ持っていれば、 行政手続きが完結する便利な町へ</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① コンビニエンスストア等店舗での住民票等の交付件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① マイナンバーカード交付率</p>	



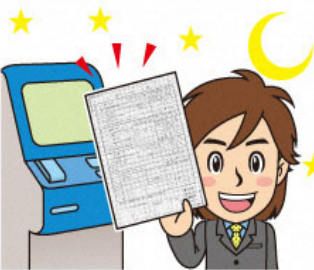


## 事業概要 【アプリを活用した効果的な情報発信による市民サービス向上事業】

実施地域	青森県青森市	事業費	3,333千円
実施主体	青森県青森市	人口	271,833人
事業概要	市民の問合せ等に自動に応答する「チャットボット」や、子育て情報配信や母子健康手帳機能を有した「子育て支援アプリ」を導入し、市民サービスの向上や業務の効率化を図る。		
具体サービス	<p>【チャットボット】 スマートフォンアプリLINEを活用し、市民の問合せにチャットボットが自動応答するサービスを導入。 ・市民からの問合せの多い事項やごみの分別方法などにチャットボットで自動応答 ・プッシュ通知を活用して市からの情報を配信 等</p> <p>【子育て支援アプリ】 予防接種や健診の受診通知、育児相談・イベントなどの子育て情報を配信できる機能のほか、健診記録や成長記録ができるなど母子健康手帳補助機能を有したアプリを導入。 ・配信機能を活用して子育てに関する情報を配信 ・母子健康手帳補助機能を活用して予防接種のスケジュール管理 等</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①チャットボット利用者累計数 ②子育て支援アプリのダウンロード累計数 ③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①LINE公式アカウントの友達登録累計数 ②LINE公式アカウント友達登録者の利用満足度 ③子育て支援アプリ利用者の利用満足度</p>	

## 事業概要 【AIチャットボット導入事業】

実施地域	青森県弘前市	事業費	1,540千円
実施主体	青森県弘前市	人口	164,420人
事業概要	<p>閉庁日や夜間は住民からの問い合わせ等に回答することができないことや、市のホームページは情報量が多く住民が求める情報にたどり着くことが難しいという課題を解決するため、AIチャットボットを導入する。</p> <p>また、導入することにより、職員の事務負担の軽減も図り、今後の人口減少社会において、限られた職員数で従来の市民サービスを維持していくため業務効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p>【AIチャットボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AIチャットボットを、弘前市ホームページに掲載し、市民・事業者・観光客等からの問い合わせに24時間365日自動回答する。</li> <li>・問い合わせ業務を自動化することにより、市職員の事務負担軽減となる。</li> </ul>	<p>日中電話する時間がない</p> <p>ホームページを見ても知りたい情報が見つからない</p> <p>市民等</p> <p>チャットで問い合わせ</p> <p>24時間365日自動で回答</p> <p>AIチャットボット</p> <p>自治体職員</p> <p>問い合わせ対応の事務負担軽減</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットFAQ登録件数</li> <li>②AIチャットボット利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用満足度</li> <li>②AIチャットボットサイト遷移数</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付導入事業】



実施地域	全国	事業費	40,521千円	
実施主体	弘前市、及びコンビニ交付システム構築ベンダ	人口	164,420人	
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストアやドラッグストアでいつでもどこでも各種証明書(住/印/戸/附)の取得が可能となる。また、住民の利便性向上だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口業務の職員負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能となる。</p>			
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、利用できる。 お昼休みや市区町村窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに利用できる。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得できる。証明書が急に必要になった時も出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得できる。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>お住まいの市区町村に関わらず全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得できる。</p> </div>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード交付率 ②郵送請求証明書発行件数 ③コンビニ交付サービスに対する住民の利用満足度</p>		

## 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	青森県八戸市	事業費	53,377千円
実施主体	青森県八戸市	人口	221,463人
事業概要	<p>公金収納事務のデジタル化を進め、市民の利便性の向上、非接触による新型コロナウイルス等の感染リスクの軽減、窓口待ち時間の短縮、窓口職員の負担軽減などを実現するため、証明手数料や公共施設の使用料等の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。本事業を実施することにより、利用者の生活スタイルに合わせた市民サービスの向上と業務効率化に取り組む。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>1 証明等の発行窓口へのキャッシュレス決済の導入                  2 公共施設へのキャッシュレス決済に対応した自動券売機及び既存のキャッシュレス決済端末と連動したPOSレジシステムの導入</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済対応窓口の数                  ②キャッシュレス決済対応窓口におけるキャッシュレス決済利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①アンケートによる市民満足度</p>	





## 事業概要 【早い・簡単・もっと便利な窓口サービス推進事業】

実施地域	青森県むつ市	事業費	45,480千円	
実施主体	青森県むつ市	人口	53,884人	
事業概要	<p>令和4年度に導入した「書かない窓口」、「オンライン申請サービス」による窓口業務の市民サービスをさらに深化させるため、「書かない窓口」の住民異動情報を住基システムに迅速に反映させるRPA機能の導入、固定資産税情報を場所を問わず提供できるタブレット端末の導入、市民からの開示請求に迅速に対応する文書管理システムの導入及び公共施設オンライン予約システムを導入し、早い・簡単・もっと便利な窓口サービスの向上を目指す。</p>			
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>【住民異動に係る証明書迅速交付サービス】</b> 異動支援システムの情報をRPAで住基システムへデータ連携させる。 構築委託料 8,580千円</p> <p><b>【課税情報説明等迅速化サービス】</b> 住民説明及び現地確認用のタブレット端末を導入する。 導入委託料 676千円</p> <p><b>【行政文書開示請求対応迅速化サービス】</b> 公文書の電子化を図るための文書管理システムと文書収集加工ソフトを導入する。 構築委託料 14,735千円 ソフトウェアライセンス料 5,301千円</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>【公共施設オンライン予約システム構築事業】</b> 体育施設の予約システムを大学・民間企業・市協働でオープンリーフを使い開発する。 構築委託料 16,188千円</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>スマホで簡単 オンライン申請</p> <p>早くて便利な 市役所窓口</p>  </div>			
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①文書管理システムへの電子文書保存数</li> <li>②電子決裁利用率</li> <li>③公共施設予約システム利用者登録数</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①デジタル化による市民生活満足度</li> <li>②各種デジタルサービスの満足度</li> <li>③窓口アンケートにおける満足・やや満足の割合</li> </ul>		

## 事業概要 【スマート窓口導入事業】

実施地域	青森県つがる市	事業費	21,736千円
実施主体	青森県つがる市	人口	30,235人
事業概要	<p>市民の利便性向上及び窓口業務の効率化を図るために「スマート窓口」システムを導入する。申請者のマイナンバーカードを活用し、必要とする各種証明書や住所の異動等の届出に関する書類の作成を、職員が市民からの聞き取りにより、申請書等作成支援システムで行う。また、キャッシュレス決済を併せて導入し、手数料の支払もスマートに完了させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【デジタル実装サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口申請書等作成支援システム 市民からの聞き取りにより、職員がシステムを操作して申請等書類の作成を行うため、「どの申請書に、どのように記入すればよいかわからない」など来庁者の負担軽減が図られる。</li> <li>• AI-OCR処理 転出証明書をAI-OCRで文字を読み取り、データ化することで、迅速に各項目に入力され、手続きにかかる時間を短縮し、待ち時間等の負担軽減が図られる。</li> <li>• キャッシュレス決済導入 行政サービスに係る手数料等の支払について、クレジットカード及び電子マネー等の多種多様な決済手段による来庁者の利便性向上が図られる。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口申請書等作成支援システムの利用率</li> <li>②キャッシュレス決済の利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口」利用者満足度</li> <li>②キャッシュレス決済の利用者満足度</li> <li>③来庁者の窓口滞在時間</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス窓口およびスマホ支所の構築】

実施地域	青森県平川市	事業費	15,896千円
実施主体	青森県平川市役所	人口	30,086人
事業概要	<p>①金銭の受け渡しを無くし、接触機会の減を図り、また、現金以外の様々な支払い方法に対応するためにキャッシュレスレジを導入する。</p> <p>②LINEを活用した市独自のページを作成し、諸手続きや申請受付をしたり、情報発信を行う。</p>		
具体サービス	<p>①キャッシュレスレジを導入し、現金以外の支払いに対応することで住民サービスの向上を図る。 クレジット、プリペイドカード、〇〇pay等のQRコードによる支払いに対応する。</p> <p>②LINEを活用した市独自のページを作成し、諸手続きや申請受付をしたり、情報発信を行う。 住民票や税証明の申請を可能とし、本人確認および決済まで完結できるシステムとする。 災害情報や観光情報をプッシュ型で発信できることから、利用者に情報を探してもらうホームページやインスタグラム等よりタイムリーな情報発信を行うことができる。</p>	 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①窓口でのキャッシュレス利用者数</p> <p>②LINEアカウント登録数</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①日計処理時間の短縮</p> <p>②スマホ支所サービスの満足度</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」導入事業】

実施地域	青森県外ヶ浜町	事業費	2,973千円
実施主体	青森県外ヶ浜町	人口	5,379人
事業概要	<p>住民票や印鑑登録証明書等の交付を受ける際、来庁者は紙による申請書を手書きする必要があるが、高齢者などは住所、氏名等を手書きすることに、身体的理由から面倒に感じることがある。本事業では、マイナンバーカードや運転免許証等を読み取る機器を導入し、券面に記載されている住所、氏名等を読み取り、各種申請書作成のアシストをし、行政サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>住民票や印鑑登録証明書等の交付申請の際に、申請者の手書き作業の省力化を図り、町役場側の本人確認作業の軽減を図るため、マイナンバーカードや運転免許証等を読み取る機器を導入し、券面に記載されている住所、氏名等を読み取り、各種申請書作成のアシストをする。</p>	<p>①ヒアリング * 申請者情報及び申請書類等のヒアリング ※各課にてヒアリングする運用を想定</p> <p>②申請書作成 * 本人確認カードをスキャンし各種申請書の作成 * 申請書作成後お客様へ内容確認 ※申請書はエビデンスを残す運用を想定</p> <p>③申請書出力 * 各種申請書の出力</p> <p>【カード読み取り機器 (PASiDscan(パシッドスキャン))】 設置場所及び台数:4箇所、9台 ＜内訳＞ ①町役場本庁(住民課2台・税務課2台)、②町役場平館支所(窓口2台)、 ③町役場三厩支所(窓口2台)、④総合福祉センター(福祉課1台)</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】 ①マイナンバーカードを利用した窓口での申請書受付割合</p>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】 ①窓口対応における町民満足度 (便利と感じた割合) ②マイナンバーカード交付率</p>	



# 事業概要 【「書かない窓口」システム構築事業】

実施地域	青森県七戸町	事業費	10,772千円
実施主体	青森県七戸町	人口	14,556人
事業概要	<p>本町の高齢化率は40.8%（令和2年度国勢調査に基づく）であり、全国平均（28.4%）と比較しても非常に高い割合となっている。高齢化率の上昇に伴い、窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難な利用者が増えており、証明書等の発行手続きが円滑に進まない事態が発生している。よって、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れることで住所等の記載を不要にし、申請者の利便性向上を図ることを目的としてプロセスの自動化を図るシステムを構築する。</p>		
具体サービス	<p><b>【基本情報の読込サービス】</b>          ・基本4情報等が記載された身分証明書等の情報を端末で読み込み、文字データに変換する。</p> <p><b>【申請書の自動記載サービス】</b>          ・文字データ化された情報を所定の証明書発行等の申請書様式データに自動的に記載する。</p> <p><b>【行政情報システムの自動検索サービス】</b>          ・読み込まれた情報を基に行政情報システム上の該当者を自動検索する。</p>	<p>・紙媒体の書類          ・マイナンバーカード等の身分証明書</p> <p>端末読込</p> <p>氏名 ~~~          住所 ~~~</p> <p>文字をデータ化</p> <p>課税証明書</p> <p>証明書発行</p> <p>・行政情報システムを自動検索          ・所定の様式データへ自動入力</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①書かない窓口の処理割合          ②書かない窓口化手続数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①「書かない窓口」利用者を対象としたアンケート調査</p>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス事業】

実施地域	全国	事業費	34,078千円
実施主体	青森県東北町、コンビニ交付システム構築ベンダ	人口	16,657人
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストアなどで、いつでもどこでも各種証明書(住/印/戸/附/税)取得が可能となる。このことにより、住民の利便性向上だけでなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口業務の職員負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能となる。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、利用できます。 ★お昼休みや町役場窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに利用できます。</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗で証明書が取得できます。証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得できます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得できます。</p> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用者数</p> <p>②コンビニ交付サービスの利用率</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード交付率</p> <p>②郵便請求証明書の発行件数</p> <p>③コンビニ交付サービスの利用満足度</p>	

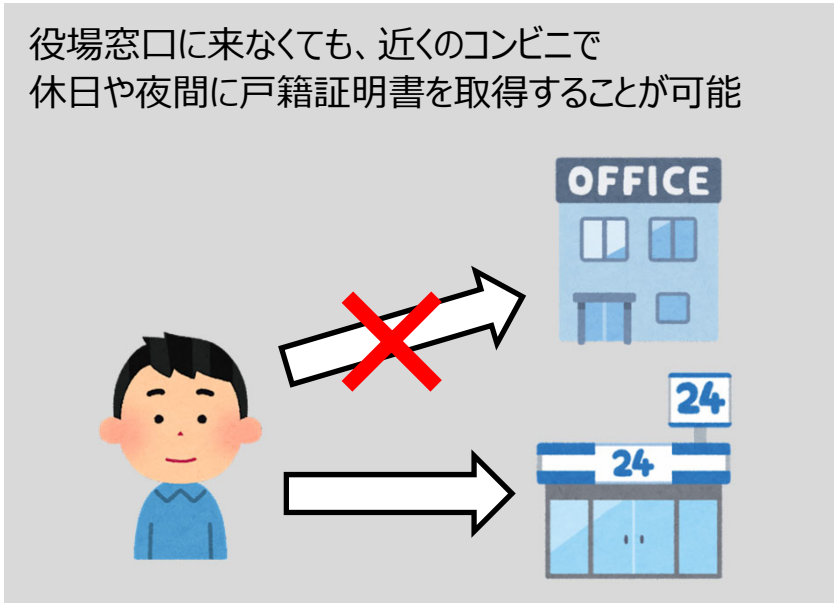
## 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	全国	事業費	16,714千円
実施主体	三戸町、及びコンビニ交付システム構築ベンダ	人口	9,191人
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストアやドラッグストアでいつでもどこでも各種証明書(住民票の写し/印鑑証明書)の取得が可能となります。</p> <p>住民の利便性向上だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口業務の職員負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能です。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、ご利用いただけます。 お昼休みや市区町村窓口の閉庁後(夜間、休日)でも、いつでも必要なときにご利用いただけます。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>お住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末(マルチコピー機)より証明書が取得出来ます。</p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"><a href="https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html">https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html</a> より抜粋</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標(活動指標)】</p> <p>①コンビニ交付利用者数(証明書発行件数)</p> <p>②来庁者数(証明書発行件数)</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標(成果指標)】</p> <p>①利用満足度調査</p> <p>②</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【五戸町窓口スマート化推進事業】

実施地域	青森県五戸町役場内	事業費	13,116千円
実施主体	五戸町	人口	16,150人
事業概要	紙申請による複数回の記載等の非効率性による住民の負担とそれによる待ち時間の解消のため、住民課・税務課において各種申請等のデジタル化を行う。また、同時に各種手続きの手数料等の支払いのキャッシュレス化も行う。		
具体サービス	<p>【タッチ式申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード及び運転免許証から申請者情報を読み取り、申請者情報を印字した申請書を発行する。</li> <li>住民基本台帳システムと連携し対象世帯員の情報を申請書へ印字をする。</li> </ul> <p>【キャッシュレス支払システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>町民の利便性の向上と会計業務及び売上管理業務の効率化を目指す。</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <h3>五戸町窓口スマート化推進事業</h3> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①タッチ式申請システムの利用率</li> <li>②キャッシュレス支払システムの利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①来庁者の満足度</li> <li>②来庁者の窓口滞在時間の短縮</li> </ol>	

## 事業概要 【戸籍証明書コンビニ交付導入事業】

実施地域	青森県南部町	事業費	19,800千円
実施主体	青森県南部町	人口	16,980人
事業概要	全国に広く展開されているコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で、マイナンバーカードを活用した本人確認を行ったうえで、戸籍証明書を交付するサービスを提供する。		
具体サービス	<p>コンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で戸籍証明書等を交付する。交付する証明書は、以下のとおり。</p> <p>【交付する証明書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全部事項証明（戸籍謄本）</li> <li>・個人事項証明（戸籍抄本）</li> </ul>	<p>役場窓口に来なくても、近くのコンビニで休日や夜間に戸籍証明書を取得することが可能</p>  <p>The diagram illustrates the convenience of the service. On the left is a cartoon illustration of a man. Two arrows point from him to the right. The top arrow points to a building labeled 'OFFICE' and is crossed out with a large red 'X', indicating that visiting the office is no longer necessary. The bottom arrow points to a convenience store with a '24' sign, indicating that documents can now be obtained at a 24-hour convenience store.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付での証明書発行件数</li> <li>②コンビニ交付及びマイナンバーカード取得促進の広報活動</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②証明書発行の全体割合からのコンビニ交付(利用)率</li> <li>③利用者のサービス満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続のオンライン化事業】

実施地域	青森県階上町	事業費	75,453千円
実施主体	青森県階上町	人口	12,928人
事業概要	<p>マイナンバーカードを用いて、午前6時30分から午後11時までの時間帯において、全国のコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で住民票の写しや戸籍証明書、印鑑登録証明書等が交付できる体制を構築する。併せて、混雑する庁舎窓口の緩和につながるよう、「証明書自動交付」並びに「書かない窓口」のシステム構築を行い、住民サービスの向上、滞在時間の短縮や業務効率の向上を図ります。</p>		
<p>【コンビニ交付サービス】 住民票の写し、印鑑登録証明書、所得課税証明書、戸籍謄抄本、戸籍の附票の写し</p> <p>【証明書窓口受付システムの導入】 窓口でもコンビニ交付サービスと同じ操作で証明書交付が可能となります。</p> <p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】 町民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。さらに、その後必要となる各種手続きの申請書に印字することができます。</p>	<div style="text-align: center;"> <h3>コンビニ交付のイメージ</h3> <p>お住まいの市区町村でなくても「いつでもどこでもすぐに」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能</p> <p>事業者が設置したキオスク端末を活用することによって、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能</p> <p>全国共通の仕様が必要であり、マイナンバーカード（又は住基カード）でないと実現困難</p> <p>住民: (1) 証明書の申請 (2) 申請情報の送信 (3) 有効性検証 (4) 住所地对して申請情報の送信 (5) 証明書情報の送信 (PDF) (6) 証明書情報、偽造防止情報の送信 (7) 手数料の納付 (8) 証明書の印刷</p> <p>コンビニ事業者等: (1) マイナンバーカードの利用 (2) 申請情報の送信 (3) 住所地对して申請情報の送信 (4) 証明書情報の送信 (PDF) (5) 証明書情報の送信 (PDF) (6) 証明書情報、偽造防止情報の送信 (7) 手数料の納付 (8) 証明書の印刷</p> <p>キオスク端末 (※1): (1) マイナンバーカードの利用 (2) 申請情報の送信 (3) 住所地对して申請情報の送信 (4) 証明書情報の送信 (PDF) (5) 証明書情報の送信 (PDF) (6) 証明書情報、偽造防止情報の送信 (7) 手数料の納付 (8) 証明書の印刷</p> <p>地方公共団体: (1) 証明書の申請 (2) 申請情報の送信 (3) 住所地对して申請情報の送信 (4) 証明書情報の送信 (PDF) (5) 証明書情報の送信 (PDF) (6) 証明書情報、偽造防止情報の送信 (7) 手数料の納付 (8) 証明書の印刷</p> <p>通信の安全対策: 専用回線, LGWAN</p> <p>住所地对して接続: 公的個人認証サービスセンター</p> <p>証明書発行サーバ: 証明書記載用情報, 既存住基</p> <p>証明書情報作成 (おもて面データ)</p> <p>偽造防止情報作成 (うら面データ)</p> <p>自動交付機の延長線上で実現 ・利用時間は 6:30~23:00 (市区町村ごとに設定)</p> <p>従業員等を介さず交付 (住民がキオスク端末を操作)</p> <p>団体とコンビニ事業者等に行う仕様や参加要件を示し、相互の接続試験やキオスク端末のセキュリティチェックを実施</p> <p>普通紙の利用 (コピー用紙) 取り忘れ対策</p> <p>手数料支払い</p> <p>※1 不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。 ※2 マイナンバーカードで公的個人認証方式利用の場合。</p> </div>		
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① コンビニでの証明書発行件数</li> <li>② 窓口受付システムでの証明書発行件数</li> <li>③ 転入届の待ち時間（平均）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 全発行証明書におけるコンビニ等発行割合</li> <li>② マイナンバーカードの申請率</li> <li>③ 窓口利用者の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【デジタル技術を活用した行政情報の発信】

実施地域	岩手県	事業費	13,035千円
実施主体	県	人口	1,189,835人（令和5年1月1日現在）
事業概要	<p>岩手の多彩な魅力の発信とブランド力の向上、岩手の歴史や文化を通じた国内外の人々との交流が広がる地域づくりを進め、交流人口の拡大を図るため、ICTを活用した情報発信に取り組む。併せて、各種事業を含めた行政情報の発信力を強化するため、SNSを活用した職員の情報発信能力の向上と広聴広報機能の充実に取り組む。</p>		
<p>【岩手の歴史アーカイブ動画】</p> <p>本県の発展を支えてきたこれまでの県の一大プロジェクト等を動画としてアーカイブ化し、HPで県内外に広く紹介し、本県の魅力を発信することにより、交流人口の拡大や若年層を中心とした本県への帰属意識の啓発及び定着意識の高揚を図る。</p> <p>【SNSを活用した行政情報の発信】</p> <p>LINEを導入した情報発信を行うほか、各種県政課題に係るアンケートを実施し、その結果を公表する。また、SNS(動画)を活用した情報発信を強化する。</p> <p>【コミックいわて】</p> <p>本県の多彩な魅力の発信とブランド力の向上を図るため、本県ゆかりのマンガ家等によるオリジナル作品「コミックいわて」を配信サイト「コミックいわてWEB」に掲載し、本県の文化、暮らし、景観などの魅力を国内外へ発信する。</p> <p>【いわての文化魅力映像発信】</p> <p>国内外への人々との交流が広がる地域づくりを進めるため、本県に関するテーマの映像を公募し、メディアを活用して、表彰・発表を行い、本県の魅力を発信する。</p>	<p>【岩手の歴史アーカイブ動画】</p> <p>【コミックいわて】</p> <p>【いわての文化魅力映像発信】</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①HPへのアクセス件数</li> <li>②LINEによる県政情報発信回数</li> <li>③コミックいわてWEBページビュー数</li> <li>④いわての文化魅力映像視聴回数</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①HP公式SNSフォロワー数</li> <li>②LINEのフォロワー数</li> <li>③コミックいわてWEB等公式SNSフォロワー数</li> </ol>		

# 事業概要 【データ利活用促進事業】

実施地域	岩手県	事業費	19,732千円
実施主体	岩手県	人口	1,189,835人（令和5年1月1日現在）
事業概要	<p>行政・事業者・研究機関等における積極的なデータ利活用による人口減少を始めとする地域課題解決や県民の利便性向上を目指し、新たなサービス提供及びイノベーション創出の土台としてオープンデータ公開の県内自治体共通基盤となる「オープンデータカタログサイト」を構築する。また、これを契機に継続的な公開データの品質向上・データ活用領域を拡大させるために、職員育成（市町村含む）、データ利活用推進の取組も実施するもの。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>【実装を予定しているサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オープンデータカタログサイト（県内自治体のオープンデータ公開箇所を一本化するとともに、利用者の利便性向上・公開データの品質向上・データの見える化等により、県域内におけるデータ利活用の拡大を図る。）</li> </ul> <p>【提供するサービスの品質向上に向けた取組等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村におけるオープンデータ取組推進の第一段階として行政保有データ棚卸を実施し、データの全容把握と整理を図る（オープンデータの取組未着手の市町村を対象に実施することで、データ整理手法の確立を図り、さらに県域市町村へ手法の横展開を図ることで、統一された品質の確保を目指す。）。</li> <li>データ利活用セミナーによる行政職員データ活用リテラシー向上を図る。</li> <li>産学官金連携組織におけるデータ利活用部会の新設（民間における行政データの利活用ニーズ掘起し）</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①カタログサイトと連動したオープンデータ取組自治体数</li> <li>②データ活用リテラシー向上セミナー受講自治体数</li> <li>③データ棚卸取組自治体数</li> <li>④オープンデータカタログサイトアクセス数</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オープンデータダウンロード数増加割合</li> <li>②アイデアボックスの投稿数（オープンデータへの関心度・期待度）</li> <li>③データ活用リテラシー向上セミナーの理解度</li> </ol>		



# 事業概要 【口座振替請求データ電送化事業】

実施地域	岩手県盛岡市	事業費	2,847千円
実施主体	岩手県盛岡市	人口	285,751人(2022/12/1)
事業概要	<p>金融機関に対し口座振替の請求を行うにあたり、個人情報等を厳重に管理する観点から、主としてFD等物理媒体を各金融機関あて搬送し送受しているところ、金融機関において物理媒体を廃し、インターネット電送への移行を予定しており、納税情報や口座情報の漏洩を未然に防止し、市民の個人情報を保全する観点から、「LGWAN」回線を活用した高度なセキュリティ環境を構築し、安全に口座振替請求データの送受を行うもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・ 市は行政専用閉域ネットワーク「LGWAN」を経由して、NTTデータ社「AnserDATAPORT」に接続し、複数の金融機関の口座振替請求データを一括で送受する。</p> <p>・ 「AnserDATAPORT」は、市から一括送信されたデータを整理し、複数の金融機関に送信する。また、複数の金融機関から受信した結果データを整理し、市に一括送信する。</p> <p>・ 上記により次のリスクを回避し、個人情報を保全。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一般インターネット回線（オープンネットワーク）を使用することによる納税情報や口座情報の漏洩リスク</li> <li>無関係の金融機関に不要なデータを送付する情報漏洩リスク。</li> <li>金融機関毎に個別に電送作業を行う際の人的ミスによる送信漏れリスク</li> </ol>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①データ電送件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①情報漏洩件数</p> <p>②送信漏れ件数</p>	

### AnserDATAPORTとは

自治体様とAnserDATAPORTの接続にあたっては、自治体様ご利用中の閉域ネットワークである「LGWAN」を利用することにより、新たな回線敷設を行うことなく、セキュアな伝送路を確保しています。LGWAN接続にあたっては、NTTデータが自治体様向けに提供しているpufure（LGWAN接続サービス）をご利用いただいております。

**AnserDATAPORT®の仕組み（自治体様向け）**

自治体様 ← LGWAN (総合行政ネットワーク) → pufure (LGWAN接続サービス) → AnserDATAPORT® → 金融機関様 (A銀行, B銀行, C銀行)

※PCブラウザからのみ接続可能

AnserDATAPORT®とは、口座振替・振込などにお使いいただける安全な伝送サービスです。

※LGWANとは、地方公共団体を相互に接続する総合行政ネットワーク(Local Government Wide Area Network)です。  
 ※pufure®とは、NTTデータが自治体様向けにご提供する、AnserDATAPORTと連携し、金融機関様との間で口座振替等のデータ交換を行う「データ伝送中継サービス」です。ブラウザサービスのためPCからの接続となります（ホスト接続には対応していません。）

出典：NTTデータホームページ

## 事業概要 【行政手続オンライン化推進事業】

実施地域	岩手県宮古市	事業費	4,865千円
実施主体	岩手県宮古市	人口	48,121人 (R4.12.1)
事業概要	<p>市役所へ直接来庁しなくてもオンラインで申請可能な環境について、マイナンバーカードと連携した電子認証機能、ぴったりサービスとの連携機能を導入し、オンライン申請対応手続きを拡充する。また、双方向で申請状況を確認できるコミュニケーション機能を導入し、オンライン申請の質の向上を図る。</p>		
確認できる具体サービス	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●電子申請システムと連携、拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」機能</li> <li>・ぴったりサービスとの連携機能</li> <li>・申請者と自治体をつなぐ双方向のコミュニケーション機能</li> </ul> <p>【新機能適用手続きの洗い出し】 上記機能を活用するための適用手続きの洗い出し。</p>	<p>認証ID/認証キー</p>  <p>フォーム管理者が予め認証IDと認証キーの組合せを管理画面で登録し、フォーム回答者の認証を行うことが可能です。</p>	<p>スマートフォンによる本人確認</p>  <p>マイナンバーカードをスマートフォンで読み込み、公的個人認証を実施した際に発行した独自の電子証明書を本人確認として利用することができます。</p>
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手続きアセスメントによって対応する電子申請手続き数</li> <li>②各種手続きサービス利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【おおふなと版窓口改革（DX）】

実施地域	岩手県大船渡市	事業費	91,778千円（200,000千円以内）
実施主体	岩手県大船渡市	人口	33,643人
事業概要	市役所窓口での住民の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減するため、窓口業務支援システム導入、窓口周辺環境の整備、窓口業務の見直し等による総合的な窓口改革を行う。これにより住民・職員双方の手続の簡略化・省力化による時間の創出、利便性の向上を図る。また、広範な庁内連携が必要でトランスフォーメーションの波及効果が高い当事業を当市行政DXのリーディングプロジェクトとして位置付け、地域全体のDX推進を目指す。		
具体サービス	<p>引越しや戸籍の届出等のライフイベントに必要な手続や証明書発行等の手続を対象に、書かない×ワンストップ窓口を導入する。</p> <p>【書かない×ワンストップ窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口業務支援システム</li> <li>• デジタル庁舎案内板</li> <li>• キャッシュレス決済対応POSレジ</li> <li>• 番号札発券機・呼び出し番号表示板</li> </ul>	<p>【デジタル庁舎案内板】 「迷う」負担軽減</p> <p>【番号札発券機】 「待つ」負担軽減</p> <p>【窓口業務支援システム】 「書く」「回る」負担軽減</p> <p>【キャッシュレス決済POSレジ】 決済多様化に対応。利便性向上</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口業務支援システム利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済POSレジの利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民意識調査で「窓口業務や施設利用など、市の行政サービスは利用しやすい」と答えた割合</li> <li>②証明書発行時間</li> </ol>	

# 事業概要 【窓口業務DXプロジェクト】

実施地域	岩手県北上市	事業費	9,485千円
実施主体	岩手県北上市、株式会社TKC等	人口	92,117人

事業概要 市民等が窓口に来庁し申請書等を記入して行っている手続きについて、各種システムを導入することにより、窓口で申請書等を書かずに簡潔かつ短時間で手続きを完結、または来庁せずとも手続きを完結させる環境を整備するもの。

## 具体サービス

### 【かんたん窓口システムの関連部署への展開】

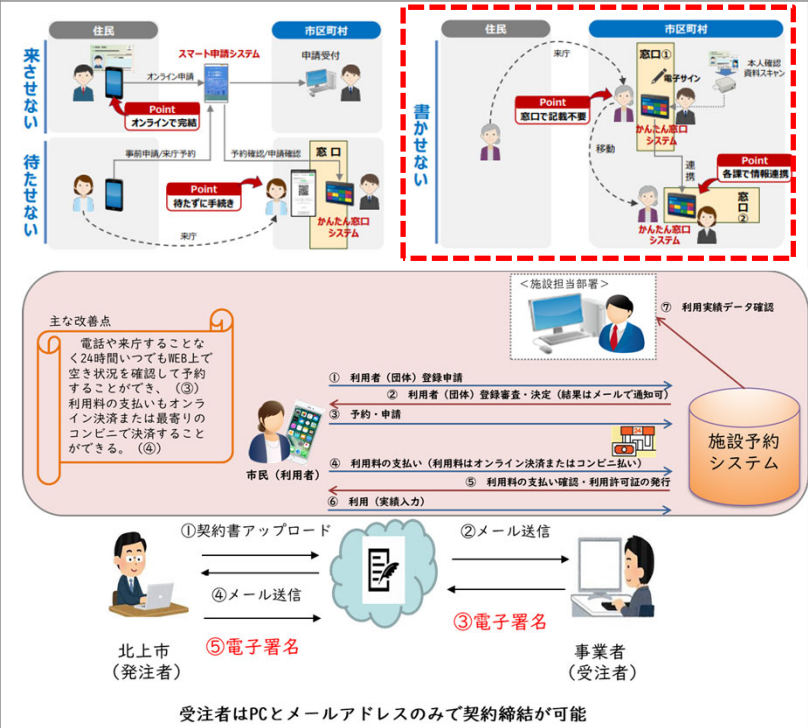
令和5年1月から「かんたん窓口システム」を使ったサービスの提供を市民課において開始した。令和5年度以降は転入、転出などの異動届に関連する手続きが必要となる4部署（国民健康保険、介護保険、障がい者手帳、児童手当等の担当部署）へかんたん窓口システムを拡充し、市民が関連手続きをスムーズに済ませられる環境を整備する。

### 【施設予約システムの整備】

施設を利用する市民が電話や来庁することなく24時間いつでもWEB上で空き状況を確認して予約することができ、利用料の支払いもオンライン決済または最寄りのコンビニで決済できる環境を整備する。

### 【電子契約システムの整備】

令和3年度に電子入札を導入し、令和4年度には、R3デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、競争入札参加資格審査申請共同オンライン申請システムを導入した。このことにより事業者の負担は大幅に軽減されたが、さらに電子契約を導入することにより、事業者等の負担軽減、契約に係る時間の軽減及びペーパーレス化を進めるもの。



## 主なKPI

### 【アウトプット指標（活動指標）】

- ①かんたん窓口システムによる関連部署への連携件数
- ②施設予約システムによる予約件数
- ③電子契約システムによる契約件数

### 【アウトカム指標（成果指標）】

- ①市民意識調査において、「行政サービスの手続きのしやすさ」の項目に「満足」、「やや満足」と回答した人の割合
- ②施設予約システム対象の施設利用件数
- ③契約相手方が契約書を受け取るまでの期間

## 事業概要 【申請書記入サポートサービス導入事業】

実施地域	岩手県久慈市	事業費	8,642千円
実施主体	岩手県久慈市	人口	32,669人（R4.12現在）
事業概要	<p>転出入の届出、戸籍や税証明書の申請手続きにおいて、申請書への記入が市民の負担となっていることから、各種申請書の手書きの記入にかかる負担を軽減するため、マイナンバーカードまたは運転免許証を活用した申請書作成の支援を行うサービスを提供する。庁舎内に設置したキオスク端末から申請書を選択し、ICカードに格納された情報を読み取り、氏名／住所／生年月日／性別が記入された申請書を受け取ることができる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【申請書記入サポートサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の負担となっている市役所の窓口における手続きを行う際の申請書の記入について、マイナンバーカードまたは運転免許証から氏名、住所、生年月日、年齢を読み取り、申請書に自動的に入力する。</li> <li>複数の申請書をまとめて作成する機能</li> <li>マイナンバーカードの照合番号の入力の省略</li> </ul>	<p>利用イメージ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用率</li> <li>②申請書記入時間（平均）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者アンケートによる満足度</li> <li>②窓口担当課の超過勤務時間減少率</li> </ol>	

# 事業概要 【証明書類のコンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	岩手県遠野市	事業費	6,730千円
実施主体	岩手県遠野市	人口	25,086人
事業概要	<p>住民は証明書を取得するため休暇等を取り来庁する必要があり時間的負担が生じていることから、日中のみならず窓口が閉庁している休日や夜間でも交付が受けられる環境整備により住民の利便性向上に寄与する。 自治体基盤クラウドシステム（BCL）によるコンビニ交付システムを導入し証明書交付サービスの提供を行う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【証明書コンビニ交付システム導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し等証明書をコンビニエンスストア等の店舗で取得可能とする。</li> <li>住民票の写し、印鑑証明書</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民の利用満足度の把握</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書発行通数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民の利用満足度の把握</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【電子入札システム導入事業】

実施地域	岩手県一関市	事業費	5,583千円															
実施主体	岩手県一関市	人口	109,898人															
事業概要	<p>総務課で行う市営建設工事入札、市営建設関連業務入札、物品購入入札における参加業者及び発注者の負担軽減と、コロナウイルス等感染防止対策の一環として、従来の一堂に会しての紙入札に代えて電子入札システムを導入しようとするもの。</p>																	
具体サービス	<p><b>【電子入札システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一関市で行う入札（制限付一般競争入札及び指名競争入札）を全てオンライン化することにより、移動負担軽減、感染症予防対策を図る。</li> <li>原則、紙での入札を取りやめることにより、準備時間、待機時間等の大幅な短縮が期待できる。</li> <li>会場の準備、待機時間が原則なくなることにより、作業時間短縮が見込める。</li> </ul>																	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①建設工事等入札参加者ID取得率 ②物品購入等入札参加者ID取得率 ③紙入札参加割合</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①建設工事、関連業務入札参加者満足度 ②物品購入入札参加者満足度</p>	<p><b>電子入札システム概要</b></p> <p>入札事務の効率化や透明性・公平性・競争性の向上を目的として、従来の紙による入札手続きを、ネットワークを介して行うことで一連の業務を電子的に行うシステムです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>内容</th> <th>団体数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コアシステム※1</td> <td>一般財団法人日本建設情報総合センター（JACIC）、一般財団法人港湾空港建設技術サービスセンター（SCOPE）が開発した汎用性のある電子入札システム。国土交通省をはじめ全国の発注機関で最も多く採用。</td> <td>720団体以上</td> </tr> <tr> <td>政府電子調達（GEPS）</td> <td>物品・役務及び一部の公共事業に対応した府省共通の電子調達システム。※府省のみ利用可能</td> <td>17団体</td> </tr> <tr> <td>横須賀方式</td> <td>横須賀市とN T Tコミュニケーションズ社が共同開発した電子入札システム</td> <td>10団体以下</td> </tr> <tr> <td>其他方式</td> <td>完全な独自仕様・独自開発システムや、N T T研究所準拠型システム等</td> <td>10団体以下</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 コアシステムを採用した場合、業者はICカードを1枚用意すれば、コアシステム採用の発注機関の電子入札を利用することができます。またインターフェイスが統一されており操作方法も共通であることがメリットとして挙げられます。</p>	種類	内容	団体数	コアシステム※1	一般財団法人日本建設情報総合センター（JACIC）、一般財団法人港湾空港建設技術サービスセンター（SCOPE）が開発した汎用性のある電子入札システム。国土交通省をはじめ全国の発注機関で最も多く採用。	720団体以上	政府電子調達（GEPS）	物品・役務及び一部の公共事業に対応した府省共通の電子調達システム。※府省のみ利用可能	17団体	横須賀方式	横須賀市とN T Tコミュニケーションズ社が共同開発した電子入札システム	10団体以下	其他方式	完全な独自仕様・独自開発システムや、N T T研究所準拠型システム等	10団体以下
種類	内容	団体数																
コアシステム※1	一般財団法人日本建設情報総合センター（JACIC）、一般財団法人港湾空港建設技術サービスセンター（SCOPE）が開発した汎用性のある電子入札システム。国土交通省をはじめ全国の発注機関で最も多く採用。	720団体以上																
政府電子調達（GEPS）	物品・役務及び一部の公共事業に対応した府省共通の電子調達システム。※府省のみ利用可能	17団体																
横須賀方式	横須賀市とN T Tコミュニケーションズ社が共同開発した電子入札システム	10団体以下																
其他方式	完全な独自仕様・独自開発システムや、N T T研究所準拠型システム等	10団体以下																

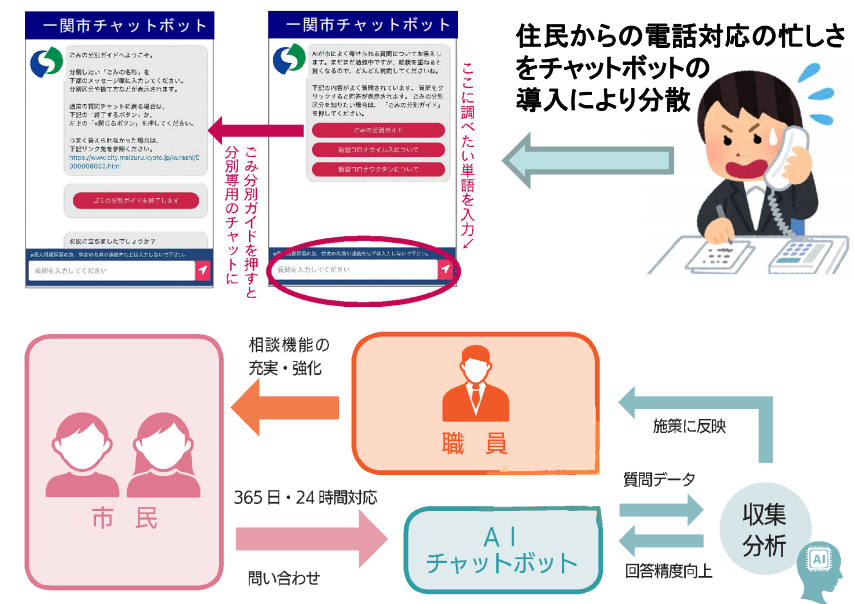
# 事業概要 【一関市 A I チャットボット導入事業】

実施地域	岩手県一関市	事業費	14,991千円
実施主体	岩手県一関市	人口	109,898人

**事業概要**  
 住民がパソコンやスマートフォンで行政手続等に関するよくある質問を閲覧できるシステム（A I チャットボット）を導入する。令和4年度に実施した職員業務量調査において、住民からの電話問い合わせに対応する職員負担が大きいことから、A I チャットボットを導入し、電話対応の負担を分散したいと考えている。また、住民が電話をかけなくても、自分が知りたい情報をスムーズに入手しやすい工夫をしたシステムとする。

## 具体サービス

- 【住民向け A I チャットボットの導入】**
- 住民は、市役所の閉庁時間帯や休日でも問い合わせできる。
  - 住民は、電話よりも気軽に時間を気にすることなく問い合わせができる。
  - A I を搭載しているため、質問内容などのデータを蓄積すればするほど回答の精度があがり、複雑な質問にも回答できるようになり、状況の変化に沿った回答ができる。
  - 職員は、A I が収集分析した住民からの質問を施策に反映することができる。



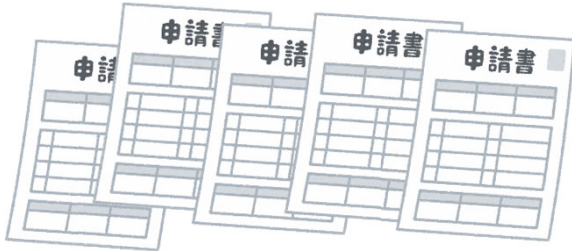


AIが問合せ内容を収集分析し、回答内容を学習する機能を持つチャットボットを導入する。

主な KPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①チャットボット年間利用件数</li> <li>②チャットボットが対応するよう設定した回答件数</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①チャットボットの利用者満足度</li> <li>②住民からの電話問合せに対応した時間の縮減</li> </ul>
--------	--	--



# 事業概要 【一関市窓口書類作成支援システム導入事業】

実施地域	岩手県一関市	事業費	2,640千円
実施主体	岩手県一関市	人口	109,898人
事業概要	<p>・運転免許証やマイナンバーカードの表面に記載された住所や氏名を交付申請書に自動的に転記するシステムを導入する。</p> <p>・死亡の手続きなどで複数の届出用紙に何度も同じ内容の記載をしないよう、システムで必要な書類を抽出し、共通項目を印字することで窓口の書類作成を支援する。</p>		
具体サービス	<p>【窓口書類作成支援システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>届出用紙に記入することが大変な人（障がい者、高齢者、小さい子ども連れた人）の書類作成を支援できる。</li> <li>システムで運転免許証やマイナンバーカードの表面に記載された住所や氏名などを転記できる。</li> <li>お悔みに関する手続きなど、複数の届出用紙に何度も同じ内容を記載しなくてよくなる。</li> </ul>	<p>身分証明書を読取る</p>  <p>システムで瞬時に文字を認識する</p>  <p>必要な届出用紙に読取った情報を転記する</p> 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口書類作成支援システム利用件数</li> <li>②窓口書類作成支援システムで対応できる書類の種類</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民が窓口で手続きにかかる時間</li> <li>②住民が窓口で手書きによる記入を省略できた文字数</li> <li>③住民意識調査における窓口申請の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	全国	事業費	23,090千円
実施主体	陸前高田市及びコンビニ交付システム構築ベンダ	人口	17,981人
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストアやドラッグストアでいつでもどこでも各種証明書(住/印/戸/附)の取得が可能となります。住民の利便性向上だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口業務の職員負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能です。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、ご利用いただけます。 市役所窓口が開いていない早朝や夜間・土日祝日でも、ご自身の都合に合わせてご利用いただけます。</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。証明書が急に必要になった時も、最寄りのコンビニエンスストア等の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>お住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得出来ます。</p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"><a href="https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html">https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html</a> より抜粋</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービス利用者の満足度 ②郵送請求証明書発行件数 ③マイナンバーカード交付率</p>	

## 事業概要 【オンライン面談窓口整備事業】

実施地域	岩手県奥州市	事業費	8,792千円
実施主体	岩手県奥州市	人口	111,827人
事業概要	行政手続などの相談をオンラインで行える「オンライン面談窓口」を各総合支所に整備することで、住民が手続のために庁舎間を移動することの負担軽減、非対面で安心な行政サービスの提供などを実現する。		
具体サービス	<p>【オンライン面談システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本庁⇔各総合支所をオンラインで結び、総合支所を訪れた来庁者に対し、本庁の担当職員がWeb会議で応答できるサービスを提供する。</li> <li>これまで本庁でしか対応できなかった行政手続について、オンラインでの支援によって、最寄りの総合支所において完結できるようになり、庁舎をまたぐ移動が不要となる。</li> <li>本庁の職員側から各総合支所の書画カメラ、マイクスピーカー、プリンタ等を遠隔で操作することで、来庁者の手を煩わせることなく、丁寧かつ円滑な対応を提供する。</li> <li>各総合支所にオンライン面談専用スペースを設け、また、自営閉域網を使用することによりセキュリティを確保し、安心して相談できる環境を整備する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン面談延べ利用件数</li> <li>②オンライン面談による手続数</li> <li>③総件数におけるオンライン面談の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン面談利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

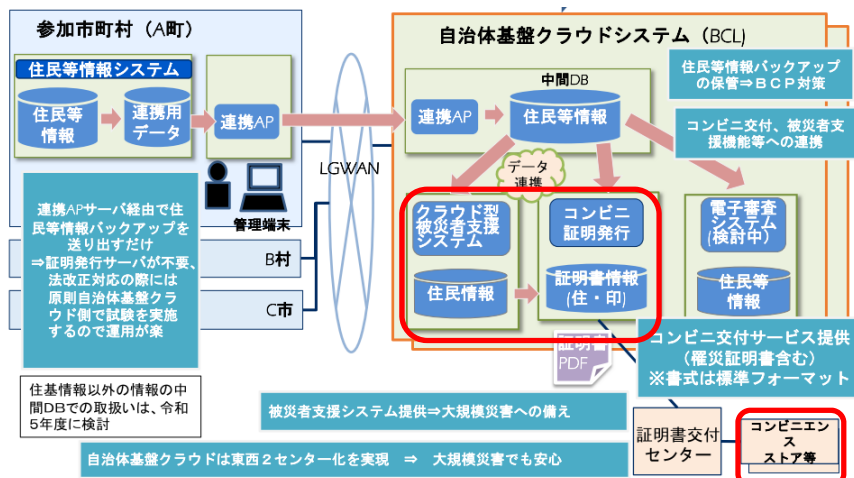
## 事業概要 【証明書交付のデジタル化と併せたマイナンバーカード利活用促進事業】

実施地域	岩手県雫石町の全域	事業費	14,734千円
実施主体	岩手県雫石町	人口	15,539人
事業概要	<p>雫石町の各種証明書交付は窓口交付または郵便請求による交付のみの対応であったことから、住民の利便性向上や本町の窓口交付事務のコスト低減を目的に、自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用したコンビニ交付システムを導入することで、マイナンバーカード利活用型のサービス提供を拡充し、マイナンバーカードの普及促進を図る。</p>		
具体サービス	<p>【自治体基盤クラウドシステムを利用した「コンビニ交付」】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民基本台帳データと自治体基盤クラウドシステムを情報連携する体制を構築することで、「コンビニ交付」を導入</li> <li>住民票の写しをはじめとする各種証明書を全国のコンビニエンスストア等の店舗で取得可能に</li> <li>各種証明書の交付希望者は、コンビニエンスストア等のキオスク端末にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作</li> </ul>	<pre> graph LR     Person[人] -- "マイナンバーカード により申請" --&gt; Convenience[コンビニ]     Convenience -- "証明書交付" --&gt; Person     Convenience --- Center[証明書交付センター]     Center --- BCL[BCL]     BCL --- Office[役所]     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付可能な証明書の種別数</li> <li>②コンビニ交付による各種証明書交付件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付枚数率</li> <li>②コンビニ交付サービス利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【窓口満足度向上事業】

実施地域	岩手県岩手町、全国	事業費	33,816千円
実施主体	岩手県岩手町	人口	12,425人
事業概要	<p>マイナンバーカードを用いた公的個人認証を活用し、全国のコンビニエンスストアにあるキオスク端末から各種証明書の発行を可能とすることで、住民の利便性向上を図る。また、事前申請・申請書作成支援システム等を導入することにより、3 ない窓口（来させない、書かせない、待たせない）への取り組みを推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【各種証明書コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キオスク端末による証明書の発行</li> </ul> <p>【事前申請・申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁時の申請書記入数削減</li> </ul> <p>【申請内容等自動入力システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AIOCR・RPAを活用した入力作業高速化による来庁時の待ち時間削減</li> </ul> <p>【申請フロー作成システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種申請の申請フロー図作成による住民への説明の明確化と正確性の向上</li> <li>同システムを活用した業務フローの可視化による業務改善とマニュアル作成による職員の住民対応の向上</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the '3 No's' service. It shows a person at a kiosk in a convenience store (コンビニエンスストア等) using a My Number Card (マイナンバーカード) for public personal authentication (公的個人認証) to receive various certificates (各種証明書) at the kiosk (キオスク端末). The process is divided into three main stages: 1. 'Don't come' (来させない): A person at a kiosk terminal (キオスク端末) receives a certificate. 2. 'Don't write' (書かせない): A person uses a My Number Card (マイナンバーカード) for authentication (読み込み) and selects a procedure (手続き選択) at a terminal (受付端末) to receive a stamped application form (印字済み申請書発行). Another person uses a smartphone for pre-input (申請内容の事前入力) and QR code creation (二次元コード作成). 3. 'Don't wait' (待たせない): A person at a counter (窓口) receives a certificate. The process is supported by a database system (業務フロー・手続きフローのデータベース化) and automation (AIOCRによる電子データ化, RPAによる自動入力・処理) to improve efficiency (業務効率化による待ち時間の短縮) and reduce waiting times (待たせない).</p>	
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①全証明書発行数に対するコンビニ交付の割合</li> <li>②事前申請・申請書作成支援・申請内容等自動入力システムの対応業務数</li> <li>③マイナンバーカードの交付率</li> <li>④事前申請・申請書作成支援システムの利用率</li> <li>⑤作成した申請フロー数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手続き時の窓口対応の満足度</li> <li>②郵送請求証明書発行件数</li> <li>③システム利用時の使いやすさ</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカード利活用促進支援】

実施地域	岩手県西和賀町	事業費	10,597千円
実施主体	岩手県西和賀町、日本郵便株式会社	人口	5,035人 (R4.12.1)
事業概要	<p>本町は南北50kmにわたる広大な面積を有しているが、町内にコンビニが無いためこれまでコンビニ交付サービスを行っていない。この度、自治体基盤クラウドシステム（クラウド型被災者支援システム）を導入し、併せて町内郵便局にキオスク端末を設置することで、行政証明書発行サービスを提供し住民の利便性向上とともに、マイナンバーカードの普及促進を図る。</p>		
<p>【自治体基盤クラウドシステム（クラウド型被災者支援システム）の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニ交付サービスの提供（町内郵便局）</li> <li>被災者支援システムとの連携</li> <li>住民情報データバックアップによる災害時のBCP対策</li> </ul> <p>【キオスク端末の設置（郵便局）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票、印鑑証明書の発行</li> <li>税証明書の発行</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the system architecture. On the left, '参加市町村 (A町)' includes '住民等情報システム' (Resident Information System) with '住民等情報' (Resident Information) and '連携用データ' (Interoperable Data), and '管理端末' (Management Terminal) with 'B村' and 'C市'. These connect via '連携AP' (Interoperable AP) and 'LGWAN' to the '自治体基盤クラウドシステム (BCL)' (Municipal Base Cloud System). The BCL system contains a '中間DB' (Intermediate DB) with '住民等情報' (Resident Information), 'クラウド型被災者支援システム' (Cloud-based Disaster Relief System) with '住民情報' (Resident Information) and '証明書情報 (住・印)' (Certificate Information (Residence/Seal)), and '電子審査システム (検討中)' (Electronic Review System (Under Review)) with '住民等情報' (Resident Information). The BCL system also features '住民等情報バックアップの保管⇒BCP対策' (Storage of Resident Information Backup ⇒ BCP Measures), 'コンビニ交付、被災者支援機能等への連携' (Interoperability with Convenience Store Delivery, Disaster Relief Functions, etc.), and 'コンビニ交付サービス提供 (罹災証明書含む) ※書式は標準フォーマット' (Convenience Store Delivery Service Provision (Including Disaster Relief Certificate) ※ Standard Format). A '証明書交付センター' (Certificate Delivery Center) and 'コンビニエンスストア等' (Convenience Stores, etc.) are also shown. A note at the bottom states '自治体基盤クラウドは東西2センター化を実現 ⇒ 大規模災害でも安心' (Achievement of East-West 2-centerization of Municipal Base Cloud ⇒安心 in large-scale disasters). Source: J-LIS資料.</p>		
<p>主な KPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ（郵便局）交付サービスの周知回数</li> <li>②キオスク端末証明書発行数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②キオスク端末利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>		

## 事業概要 【書かない窓口導入事業】

実施地域	宮城県仙台市全域	事業費	10,546千円
実施主体	宮城県仙台市	人口	1,068,094人
事業概要	<p>行政手続きにおいて、マイナンバーカードから基本4情報を取り出し、証明書の交付申請書、電子証明書更新申請書等へ基本4情報の転記を行うことで、市民が申請書等様式への手書きでの記入を要せずに手続きを行える「書かない窓口」を実現し、住民・職員の負担軽減を図り、以って、効率的な行政サービスの提供を図るもの。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードから情報を読み取り、住民票の写し等の証明書交付申請書や電子証明書更新申請書等に氏名/住所等の必要事項を出力し、申請者自身で記載する項目を一部省略可能とする。 (5区役所、2総合支所に1台ずつ設置想定)</li> </ul>	<p>平塚市が実践している</p> <p>申請書作成 <b>自動化</b> の仕組み</p> <p>1 住民がマイナンバーカードをかざし、申請項目などをパネル入力</p> <p>2 申請書が出力される</p> <p>「基本4情報」などを自動印字</p> <p>得られた成果</p> <p>住民 <b>手書きの手間なく</b> 迅速に手続きを済ませられる</p> <p>職員 <b>正確な読み取りにより記入ミスを防ぎ、窓口業務を効率化</b></p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書作成支援システム利用件数 ②申請書作成支援システム対象様式数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口での申請書記載に要する時間の削減 ②窓口アンケートでの利用者満足度</p>	

## 事業概要 【行政手続におけるオンライン化推進事業】


実施地域	宮城県塩竈市等	事業費	4,917千円
実施主体	宮城県塩竈市、株式会社トラストバンク等	人口	52,547人
事業概要	<p>令和4年度より「LoGoフォーム」を導入し、住民等がインターネットを利用して、いつでも、どこでも、パソコンやスマートフォンから電子申請のできる仕組みを整備している。このサービスの機能拡充として、申請結果データを既存様式の形式でPDF印刷することでオンライン化する行政手続の幅を広げ、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現することで、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
具体サービス	<p>○令和4年度導入済み 【ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」】 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」</p> <p>○令和5年度追加 【PDF帳票出力オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>回答・申請結果データを現在使用している様式・帳票レイアウトの形式にPDF印刷できる機能</li> </ul> <p>【デジタル窓口オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請履歴・状況の確認やメール通知管理等の申請管理による申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する機能</li> </ul>	<p>申請者 (住民等) → 手続フォーム (LoGoフォーム) → 自治体</p> <p>申請情報入力 (申請者 → フォーム)</p> <p>申請受付・審査 (フォーム → 自治体)</p> <p>申請状況確認・通知 (自治体 → 申請者)</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>③PDF帳票出力オプション利用件数</li> <li>④デジタル窓口オプション利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請利用者の満足度</li> <li>②PDF帳票出力オプションの利用者満足度</li> <li>③デジタル窓口オプションの利用者満足度</li> </ol>	



# 事業概要 【オンライン申請システム導入事業】

実施地域	宮城県白石市	事業費	8,000千円
実施主体	宮城県白石市	人口	32,018人
事業概要	<p>オンライン申請システムを導入し、市役所に来なくても24時間どこにいても申請手続きが完結することを目指します。オンライン申請の利用促進、デジタル機器やオンライン申請の利便性の実感及び利用方法の理解醸成を図るためのスマートフォン教室・オンライン申請体験会を実施し、デジタルデバイドの解消を目指します。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【オンライン申請システムの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票、戸籍、税務証明等のオンライン申請</li> </ul> <p>【スマートフォン教室・オンライン申請体験会の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各地区公民館等での住民向けの説明会</li> </ul>	<p><b>内容</b></p> <p>市民がスマートフォンなどを利用してオンラインで申請を行えるようにするための、クラウド型のオンライン申請サービス。キャッシュレスでの手数料支払いなど、市民の利便性向上と行政事務の効率化を実現。(参考自治体:北九州市)</p> <p><b>URL</b></p> <p><a href="https://www.city.kitakyushu.lg.jp/soumu/15300021.html">https://www.city.kitakyushu.lg.jp/soumu/15300021.html</a>  <a href="https://graffer.jp/govtech/articles/govtech-kitakyushu">https://graffer.jp/govtech/articles/govtech-kitakyushu</a></p> <p><b>イメージ</b></p>		
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請の利用率</li> <li>②スマートフォン教室・オンライン申請体験会の延べ参加者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請サービスの満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>		

# 事業概要 【UI/UXに配慮した行政手続DX推進事業】

実施地域	宮城県多賀城市内全域	事業費	14,223千円
実施主体	宮城県多賀城市	人口	62,277人（11月末時点）
事業概要	<p>市役所内の窓口混雑と手続きの煩雑化の解消という課題と、市HP、電子申請フォームが十分に活用されていない現状を踏まえ、市民にとって使いやすい、使い慣れたインターフェースを主要な接続ポイントとし、マイナンバーカードを活用したオンライン手続き・申請を普及促進するため市公式LINEをリニューアルする。また、業務効率を高めるデジタル化を推進すべく、申請データのRPAによる処理環境を整え、持続的に運用することにより、申請の処理手続きの迅速化を図り、市民の待ち時間を効率的に短縮するなど市民の利便性を向上させる。また、これにより捻出されるマンパワーを子育て相談業務等、対面での対応が必要とされる業務に振り向け相談体制強化を図ることにより、より多くの相談対応を可能にすることで、市民サービスを量的に増大させる。これらUI/UXに配慮した行政手続DXを進め、市民の利便性を高めることはもとより、より質の高い行政サービスに注力できる環境を構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【GovTech Expressサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請内容等をLINEトーク上での簡易な対応により調整可能</li> <li>LINEトーク上で相談予約等が可能</li> <li>LGWANからの利用が可能</li> </ul> <p>【LINE Pay公的個人認証サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINE上で公的個人認証サービスの利用が可能</li> <li>本人確認手続・認証を24時間いつでもどこでもリアルタイムに実施可能</li> </ul> <p>【RPA環境提供サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RPAソフトウェアライセンスと、RPA操作運用支援</li> </ul>	<p>すべて暗号化された通信</p>  <p>The diagram illustrates the communication flow between a resident and a municipal employee. On the left, a resident is shown using a smartphone to interact with the 'GovTech Express' service. On the right, a municipal employee is shown using a laptop to manage the service. The communication is encrypted, as indicated by the text 'すべて暗号化された通信' (All communication is encrypted). Below the diagram, there are three screenshots of the service interface: 1. A resident's smartphone screen showing the 'GovTech Express' service with a 'マイナンバーカードの取り' (My Number Card) button. 2. A laptop screen showing the 'GovTech Express' service with a 'マイナンバーカードによる本人確認が完了しました' (Personal verification completed using My Number Card) message. 3. A smartphone screen showing the 'LINE Pay' service with a 'お支払い方法を調べてください' (Please check the payment method) message.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①公式LINE友だち登録数</li> <li>②「LINE Pay公的個人認証サービス」に係るマイナンバーカード活用による電子申請件数</li> <li>③RPA導入業務数（公式LINE経由処理業務）</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①公式LINE利用者満足度</li> <li>②市民の理解と信頼に応える行政経営満足度向上</li> <li>③子育て相談件数</li> </ol>		


# 事業概要 【Wi-Fiを活用した、キャッシュレス促進、HP等整備事業】

実施地域	宮城県岩沼市	事業費	32,858千円
実施主体	宮城県岩沼市	人口	43,674人
事業概要	<p>本事業は子ども、労働者、子育て世代、高齢者等のあらゆる市民がデジタルの恩恵を受けることができるよう外部施設に公衆Wi-Fi環境を整備するとともに、キャッシュレス決済の促進、ホームページUIUX改善、サイネージによる情報発信等、複合的にデジタル環境の整備を図るものである。また、避難所となっている施設については避難者の情報収集に資する役割も想定している。</p>		
具体サービス	<p><b>【公衆Wi-Fiサービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続きオンライン申請教室</li> <li>・動画を利用した子育て育児研修、動画配信</li> <li>・議会中継視聴</li> <li>・調べ学習、GIGAスクール構想配付タブレット活用</li> <li>・ワークスペース利用、web会議・研修活用</li> </ul> <p><b>【キャッシュレス決済】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fiを活用したキャッシュレスレジ・券売機の導入</li> </ul> <p><b>【ホームページの情報発信強化】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fiを活用し最新情報や欲しい情報がホームページからすぐ取得できるようUIUXの改善</li> </ul> <p><b>【サイネージでの情報発信】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fiを活用したホームページ関連情報の発信</li> </ul>	<p>オンライン行政手続      子育て育児研修      行政手続きオンライン申請教室</p> <p>キャッシュレス決済      ホームページ情報強化      サイネージ情報発信</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①公衆Wi-Fi利用件数、②キャッシュレス決済比率、③ホームページアクセス件数、④デジタルサイネージを活用した情報発信件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①市民満足度調査（デジタルの恩恵を受けていると感じるか）          ②市民満足度調査（キャッシュレス決済を便利だと感じるか）          ③市民満足度調査（市政情報を取得しやすいと感じるか）</p>	




# 事業概要 【スマート市役所窓口】

実施地域	宮城県栗原市	事業費	39,635千円
実施主体	宮城県栗原市	人口	63,386人
事業概要	<p>証明書発行、異動の届出等について、申請書等を書かずに手続をすることができるようタブレット端末を各総合支所に1台配置し、市民の申請書作成の手間を軽減させ、待ち時間減少させることを目的とした「書かない窓口」及び諸証明書発行、異動の届出等を電子申請で行うことを目的としたスマート申請システムを整備し、「行かない窓口」を構築します。</p>		
<p>【かんたん窓口システム】</p> <p>来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力を不要とします。設問項目をあらかじめ設定することで、来庁者の手書きでの手続きは不要にする「書かない窓口」を目指します。</p> <p>【スマート申請システム】</p> <p>住民や事業者は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。</p> <p>マイナンバーカードを利用を促進し、電子決済や電子交付に対応した、オンライン上での手続き完結ができるようにし、「行かない窓口」を目指します。</p>			
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①かんたん窓口システムを活用した申請件数</li> <li>②スマート申請システムの申請件数</li> <li>③スマート申請システムの事前申請・予約件数</li> </ul>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①かんたん窓口システムの利用者満足度</li> <li>②スマート申請システムの利用者満足度（申請・予約）</li> </ul>

## 事業概要 【窓口手続オンライン化】

実施地域	宮城県大河原町	事業費	24,508千円
実施主体	宮城県大河原町	人口	23,578人
事業概要	窓口手続オンライン化を実現するシステムを導入し、住民サービスの向上（来ない・書かない・待たせない）及び職員の業務効率化を図る。		
具体サービス	<p>【スマート申請】※来庁させない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを用いて、24時間いつでも行政手続の申請を行うことができるもの</li> </ul> <p>【手続きガイド】※手続き漏れ・持ち物不備がない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民のライフイベントの際に、必要な行政手続きや必要書類などをオンラインで洗い出せるもの</li> </ul> <p>【窓口書類作成】※何度も書かせない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連する行政手続における重複する記載内容（氏名・住所など）を一度の確認で済ませるもの</li> </ul> <p>【窓口予約】※長時間お待たせしない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁予約をオンラインでできるもの</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請件数</li> <li>②窓口予約件数</li> <li>③手続きガイド閲覧数</li> <li>④窓口書類作成を活用した申請件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請の満足度</li> <li>②窓口予約の満足度</li> <li>③手続きガイドの満足度</li> <li>④窓口書類作成の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【住民窓口におけるキャッシュレス決済の導入】

実施地域	宮城県柴田町	事業費	426千円
実施主体	宮城県柴田町	人口	36,958人
事業概要	町民環境課窓口にてキャッシュレス決済可能な端末を導入し、住民票や税証明書等の交付手数料について、クレジットカードや電子マネー等による手数料の支払いに対応し、町民の利便性向上に資するとともに、併せて住民票等の発行事務の効率向上を図るもの。		
具体サービス	<p>【住民窓口におけるキャッシュレス決済の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手数料等の支払いについて、クレジットカード、電子マネー、スマートフォンのバーコード決済による支払いに対応するため、キャッシュレス決済用モバイル端末を導入する</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>・キャッシュレスの推進 ・支払方法多様化による住民の利便性向上</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>セミセルフ型レジ</b></p> <p>・高額な導入・維持コスト ・稼働率によっては費用対効果が見合わない</p> </div> </div> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">+</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>・支払い手段毎に決済端末を用意するとレジ回りが雑然となる ・事務が煩雑となり効率が悪い</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>●モバイル端末1台でクレジットカード、電子マネー、バーコード決済に対応 ●販売時点情報管理（POS）機能により、収入金の種類、額を効率的に管理</p> </div> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①町民環境課におけるキャッシュレス決済での支払い件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①町民環境課窓口利用者の手数料等支払いに関する満足度</p>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した各種証明書コンビニ交付事業】

実施地域	宮城県大郷町	事業費	41,243千円
実施主体	宮城県大郷町	人口	7,748人
事業概要	<p>自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用したコンビニ交付システムを構築することで、土日祝日を含む午前6時30分から午後11時までの時間帯に、全国のコンビニエンスストア等でマイナンバーカードを利用して住民票等の各種証明書の取得を可能とすることで、住民等の利便性を向上させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<h2>デジタル実装サービス「コンビニ交付」</h2> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民票の写しをはじめとする市区町村の各種証明書を、コンビニエンスストア等の店舗で取得可能とするもの。</li> <li>②証明書の交付希望者は、コンビニエンスストア等のキオスク端末にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作を行う。</li> <li>③請求情報は専用回線（LGWAN回線）を通じて、サーバー経由で役場の業務システムに送信される。</li> <li>④業務システムからは、同様の経路でキオスク端末に証明書情報が送信され、交付希望者が手数料を納付することで、証明書が印刷される。</li> </ol>	<h3>コンビニ交付サービスのイメージ</h3> <p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・住民票記載事項証明書*</li> <li>・各種税証明書*</li> <li>・戸籍証明書*</li> <li>・戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><small>*対応しない市町村もあり。</small></p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の利便性向上</li> <li>・窓口業務の負担軽減</li> <li>・証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜(6:30~23:00)まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約54,000店舗で交付を受けられる</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①各種証明書のコンビニ交付証明書発行件数</li> <li>②コンビニ交付周知のための広報活動件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①全発行証明におけるコンビニ交付証明書発行割合</li> <li>②マイナンバーカードの取得件数</li> </ol>	

# 事業概要 【みんなにやさしい「リモート+α相談窓口」構築事業】

実施地域	秋田県横手市	事業費	4,332千円
実施主体	秋田県横手市	人口	84,432人
事業概要	<p>最寄りの地域局及び自宅から本庁舎とオンラインでつなぐことにより、申請書を画面上で見ながら手続きや相談をすることができ、外出が困難な子育て世帯の方や高齢者の方などに対して対面と同等のサービス提供が可能となる。</p> <p>また、高齢者が多い当市において耳が遠い方にも文字おこし（字幕）機能を活用することにより、スムーズな手続きが可能になる。</p>		
具体サービス	<p>【リモート相談サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最寄りの地域局と本庁舎をオンラインでつなぎ、各種相談を対面と同じようにできる。</li> <li>スマートフォンやパソコンを使い、市役所に行くことなく自宅から各種相談ができる。</li> <li>画面を見ながら、相談することができるので、電話相談よりも分かりやすい説明をすることができる。</li> <li>タブレットとは違い卓上型オールインワンデバイスのため、オンラインであっても対面と同等のサービス提供ができる。</li> <li>相談内容を録画できることから、その後のサービス向上につながる。</li> </ul> <p>【+α】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文字おこし（字幕）機能を活用することにより、耳が遠い方等の利便性が向上する。</li> <li>手話通訳士による手話サービスを併用した遠隔相談が可能になる。</li> <li>ZoomRoomの活用により、多様化・複雑化する市民ニーズに対し、1人の市民に対し、複数部署が同時対応することが可能になる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン相談サービスの利用人数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン相談サービスの満足度</p>	



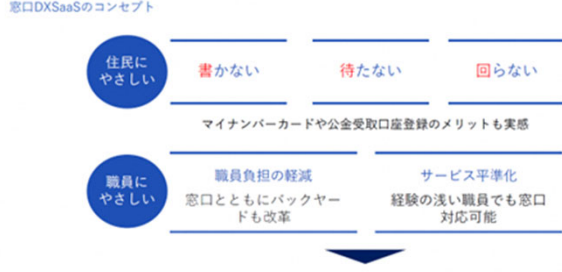
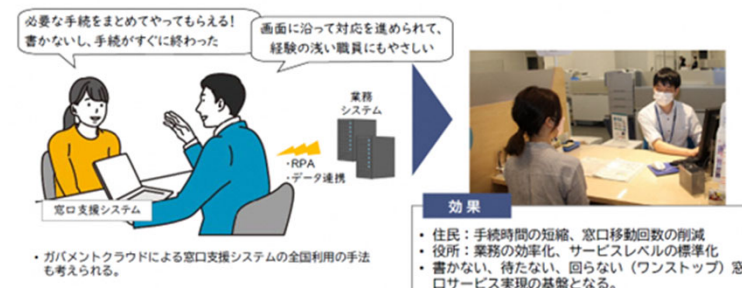
# 事業概要 【Web口座振替受付サービス導入事業】

実施地域	秋田県男鹿市全域	事業費	3,410千円	
実施主体	秋田県男鹿市総務企画部税務課債権管理班	人口	24,839人 (R4.12.1現在)	
事業概要	納税者の利便性向上等を図るため、納税等の口座振替に関してオンラインで申込可能となる環境を整備する。			
具体サービス	<p>【Web口座振替受付サービス導入事業】                  パソコン、スマートフォン、タブレット端末からインターネットを利用して、金融機関窓口等に出向かなくても24時間いつでも市税の口座振替・自動振込の申込みが可能となる。</p> <p>①貴団体は口座登録結果を、Web画面から電子データで取得可能です。                  ②口座振替の受付後、4営業日後には口座振替可能です。</p>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】                  ①Web口座振替受付サービス利用者累計数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】                  ①督促状年間発送件数                  ②Web口座振替受付サービスの満足度</p>		


## 事業概要 【移動市役所事業】

実施地域	秋田県由利本荘市	事業費	23,477千円
実施主体	秋田県由利本荘市	人口	73,442人
事業概要	<p>オンラインによる遠隔相談や証明書類発行機能等を搭載したマルチタスク車両を活用し、住民が自宅近辺で出張行政サービスを受けられる移動型サービス。<b>移動手段の確保等が困難な市民の利便性向上</b>、行政サービスへのデジタル技術の活用を図りつつ、移動手段がない住民や、デジタルが苦手な住民に、自宅近くで直接サービスの提供を可能にすることで<b>人口減少に伴う交通や移動に関する課題の解消</b>を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチタスクで利用可能な特殊車両内にオンライン会議システムを構築し、遠隔で窓口相談を実施</li> <li>マルチタスク車両内に閉域SIMを用いたVPNにより庁内LAN環境を延伸し、窓口業務を車両内で実施</li> <li>マルチタスク車両内で写真撮影等も含めマイナンバーカードの申請受付を実施</li> </ul>	<p>庁内と車両を接続し、「移動市役所」を実現</p> <p>主な行政業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバー申請</li> <li>窓口相談</li> <li>帳票発行</li> <li>移動災害対策本部、他</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①本事業の利用件数（件）</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者アンケートによる満足度（%）</p>	

# 事業概要 【書かないワンストップ窓口導入事業】

実施地域	秋田県由利本荘市	事業費	21,356千円
実施主体	秋田県由利本荘市	人口	73,442人
事業概要	市役所窓口での書かない窓口（市民に住民票などの請求申請様式に紙で記載させる等を行わなくとも申請ができるようにする）の導入事業。併せて、BPR業務改革（BPRアドバイザー派遣事業）を活用し、窓口全体の業務改革を行い、書かない窓口を実現する。		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かないワンストップ窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書かない</li> <li>待たない</li> <li>回らない</li> </ul> <p>窓口の実現 (R6年度に、デジタル庁が提供する窓口DXSaaSに合流予定)</p> <p>— デジタル庁は令和5年夏頃を目途に、“書かないワンストップ窓口”を実現させる「窓口DXSaaS」をサービスインする予定です</p> <p>窓口DXSaaSのコンセプト</p>  <p>あなたのまちなも、デジタル庁と共に窓口DXを目指してみませんか？</p>	<p>北見市をはじめ、複数の自治体において窓口DXが進み始めています</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務改革(BPR)とシステム活用による「書かないワンストップ窓口」を北海道北見市が先行。</li> <li>既に令和4年度デジタル交付金を活用して約70自治体が窓口DXに取り組み中。</li> <li>デジタル庁ではガバメントクラウドを活用し、先行優良自治体の取り組みの全国展開を検討中。</li> </ul> <p><b>事例</b> 北海道北見市、岩見沢市、埼玉県深谷市「書かないワンストップ窓口」</p>  <p><b>効果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民：手続時間の短縮、窓口移動回数の削減</li> <li>役所：業務の効率化、サービスレベルの標準化</li> <li>書かない、待たない、回らない（ワンストップ）窓口サービス実現の基盤となる。</li> </ul> <p>・ガバメントクラウドによる窓口支援システムの全国利用の手法も考えられる。</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かないワンストップ窓口対応割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かないワンストップ窓口サービスの満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キオスク端末（コンビニ交付サービス） 拡大事業】

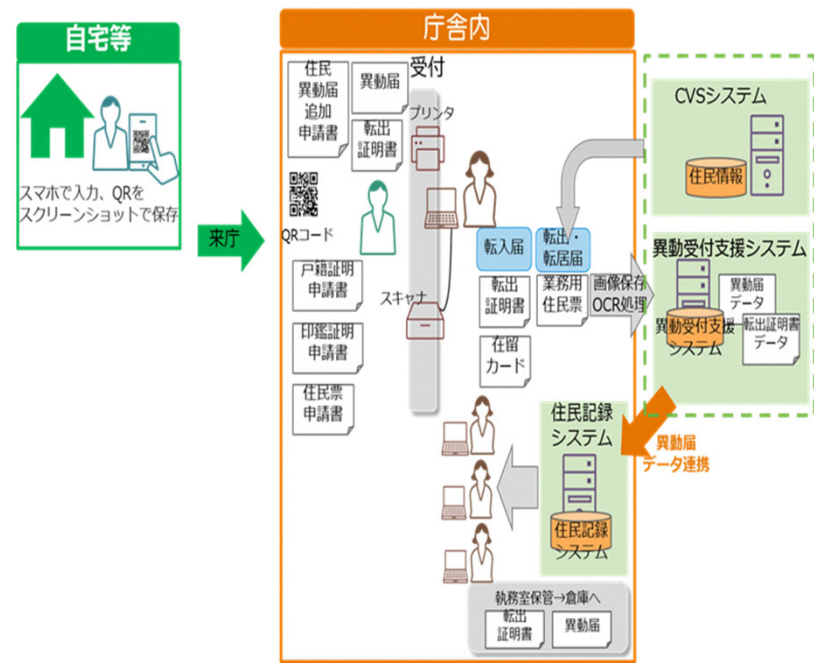
実施地域	秋田県由利本荘市	事業費	51,500千円
実施主体	秋田県由利本荘市	人口	73,442人
事業概要	本市にある各総合支所 7 箇所へ自動証明書発行機を導入する事業。市民へのマイナンバーカード普及が進む中で利活用施策のひとつとして実施し、さらなるマイナンバーカード普及と、当該発行機利用による職員の窓口負担軽減を図る。本市は広大な面積のため、コンビニや郵便局が近隣に無い地域が多数ある。		
具体サービス	<p>【自動証明書発行機】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 住民票等発行</li> <li>• 印鑑証明書発行</li> <li>• 戸籍謄抄本発行</li> <li>• 新型コロナウイルス感染症予防接種証明書（接種証明書）</li> </ul> <p>など</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 証明書総発行件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者アンケート結果(満足度)</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス導入事業】

実施地域	秋田県にかほ市	事業費	4,040千円
実施主体	秋田県にかほ市	人口	23,086人
事業概要	<p>日常生活において現金を主な決済手段としない市民が急増するなか、現金による納付は利用者にとって不便であり、また感染リスク対策の観点からもキャッシュレス決済による接触機会の低減が求められています。当事業の実施により、現金を持ち歩かず公共サービス等の料金払いができるほか、現金を取り扱う時間や手間が削減されスピーディーな決済とスマートなサービスを提供する。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレスサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• クレジットカード</li> <li>• 電子マネー</li> <li>• QRコード</li> </ul> <p>【キャッシュレスシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• オールインワン端末</li> <li>• マルチ決済システム</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口における待ち時間の解消</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【異動受付支援サービス導入事業】

実施地域	秋田県三種町	事業費	29,040千円
実施主体	秋田県三種町	人口	15,052人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて、要する時間が最大で120分、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ります。併せて、RPAを用いて入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】</p> <p>転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は町民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。</p> <p>さらにその後必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）の申請書に印字することができます。</p> <p>【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請システム」の導入】</p> <p>事前にインターネット上に町民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。</p> <p>また、事前情報を入力することで「QRコード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口サービスの利用者数（人）</li> <li>②事前申請の利用率（%）</li> <li>③マイナンバーカードの申請率（%）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度（%）</li> <li>②転入届のシステム処理時間（分）</li> <li>③転居届のシステム処理時間（分）</li> </ul>	



## 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】


実施地域	秋田県大潟村	事業費	21,508千円
実施主体	秋田県大潟村	人口	3,070人
事業概要	<p>コンビニ交付サービスの開始に向けて、システム構築を行う。マイナンバーカードを利用することで、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末で、各種証明書や住民票等の交付が可能になる。役場窓口の混雑緩和や、住民や転出済の方などで来庁が困難な方の利便性向上につながる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを利用し、住民票の写しや印鑑証明書、納税証明書等を全国のコンビニエンスストア等に設置しているキオスク端末で取得できるサービス。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民票の写し及び印鑑証明のコンビニ交付率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①各種証明書発行業務における住民満足度</li> <li>②マイナンバーカード保有率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【マイナンバーカードを用いた証明書発行サービス】

実施地域	秋田県雄勝郡羽後町	事業費	10,122千円
実施主体	秋田県雄勝郡羽後町	人口	13,669人
事業概要	<p>マイナンバーカードを用いたキオスク端末を導入し、非対面の証明書発行サービスを開始することにより、マイナンバーカードの利便性を住民がより実感でき、かつ証明発行の迅速化、窓口混雑の減少、感染症等の感染機会の減少等を図る。</p>		
具体サービス	<p>J-LIS対応自動証明書交付サービス</p> <p>コンビニエンスストア等で導入されているキオスク端末と同等の端末を導入し、非対面での各種行政証明書発行サービスを開始する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自町の各種行政証明書発行</li> <li>コンビニ交付サービスに対応している他市町村の戸籍証明書発行</li> </ul>	<p>行政サービスの仕組み</p> <p>DocuStation C3375KTは、マイナンバーカードを利用してJ-LISのサーバーに接続し、コンビニ交付に参画している自治体の証明書データを出力するシステムです。</p> <p>The diagram illustrates the system architecture. On the left, the '行政証明書発行元自治体' (Issuing Authority) contains a '戸籍システム' (Household System) and a '住記システム' (Residence System), both connected to a '証明DBサーバ' (Certificate DB Server) and a 'CVS交付用証明発行サーバ' (CVS Delivery Certificate Issuance Server). This server is connected to the 'J-LIS' (National Information System) via 'LGWAN'. The 'J-LIS' is connected to a '公的個人認証サービスセンター' (Public Personal Authentication Service Center). The 'J-LIS' is also connected to an 'ECセンター (FBJ内)' (EC Center) via a '専用線' (Dedicated Line). The 'ECセンター' is connected to the 'DocuStation C3375KT' terminal at the '端末設置自治体' (Terminal Installation Authority) via '無線 LTE (携帯端末)' (Wireless LTE (Mobile Terminal)).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キオスク端末による各種行政証明書発行件数及び案内件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者アンケート等による満足度調査。</p>	




## 事業概要 【移動市役所事業】

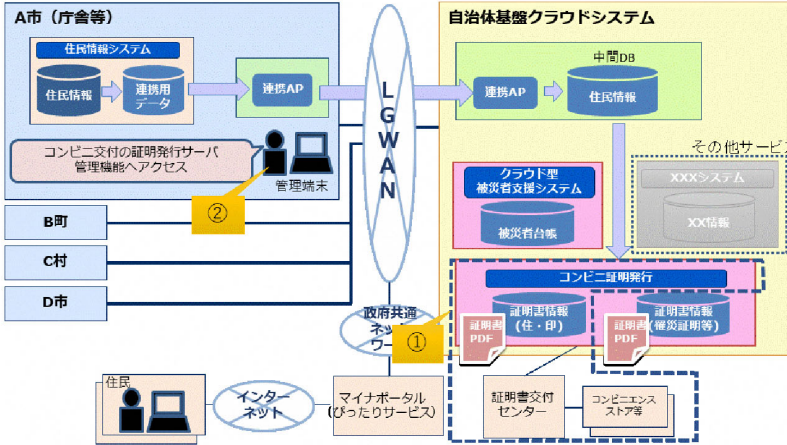
実施地域	山形県尾花沢市	事業費	16,500千円
実施主体	山形県尾花沢市	人口	13,981人
事業概要	<p>オンラインによる遠隔相談や書かない窓口機能等を搭載したマルチタスク車両を活用し、住民が自宅近辺で出張行政サービスを受けられる移動型サービス。行政サービスへのデジタル技術の活用を図りながら、移動手段がない住民やデジタルが苦手な住民を対象に、<b>地域にしながら行政サービスを受けられる環境</b>を整備することにより、<b>行政サービスの利便性向上と行政のDX推進を両立しながら、住み慣れた地域で暮らし続けられるまち</b>を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチタスクで利用可能な特殊車両内にオンライン会議システムを構築し、遠隔で窓口相談を実施</li> <li>マルチタスク車両内にインターネット環境を構築し市政業務を車両内で実施</li> </ul>	<p>庁内と車両を接続し、「移動市役所」を実現</p>  <p>主な行政業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバー申請</li> <li>窓口相談</li> <li>帳票発行</li> <li>移動災害対策本部、他</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①本事業の利用者数（36人/月）</li> <li>②本事業における行政サービスの数（3サービス）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者アンケートによる満足度（60%）</li> </ul>	



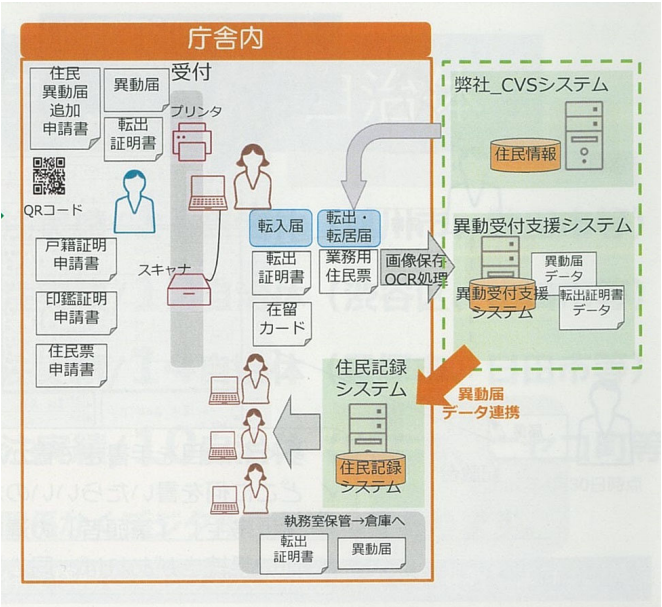
## 事業概要 【TASKクラウド スマート申請システム】

実施地域	山形県尾花沢市	事業費	2,640千円
実施主体	山形県尾花沢市	人口	13,981人
事業概要	<p>本市は高齢化が著しく進むとともに、若手の働き方も多様化していることから、時間や場所にとらわれずに行政サービスを楽しむ環境の整備が課題である。そこで、行政手続きをオンラインで行える「スマート申請システム」を導入し、マイナンバーカードの電子証明機能を活用した市役所に「来させない」「待たせない」窓口を実現し、市民の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>本事業で導入するシステムは、様々な行政手続きをオンラインで完結し、「来させない」窓口を実現します。</p> <p><b>【TASKクラウド スマート申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンラインで手続きを申請できます。</li> <li>● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。</li> <li>● 電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「来させない」窓口を実現します。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①オンライン事前申請件数 5件 ②オンライン申請件数 5件 ③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①住民満足度5段階評価の平均値 3.0 ② ③</p>	 <p>来させない・待たせない</p> <p>オンラインで完結できる手続きはオンラインで完結。事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせない。</p> <p><b>TASKクラウド スマート申請システム</b></p> <p>来させない</p> <p>オンライン申請</p> <p>もっと便利に。もっと簡単に。</p> <p>待たせない</p> <p>予約確認/申請確認</p> <p>申請受付</p> <p>申請受付</p> <p>市区町村</p> <p>来庁</p>

# 事業概要 【証明書等のコンビニ交付事業】

実施地域	山形県南陽市	事業費	13,316千円
実施主体	山形県南陽市	人口	30,295人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用して全国のコンビニエンスストア等で住民票の写し等の証明書が交付できるサービスを市民に提供し、住民の利便性の向上及び各種証明に係る窓口業務の量の軽減を図ります。          (発行可能な証明書「住民票」・「印鑑登録証明書」)</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>コンビニ交付を実現するため、自治体基盤クラウドシステムを導入。          市役所窓口コンビニ交付窓口申請ツールを設置する。</p> 		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 証明発行に要していた時間 (総時間)</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① コンビニ交付の利用率</li> <li>② 住民の満足度</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【書かない窓口整備事業】

実施地域	山形県南陽市	事業費	52,477千円
実施主体	山形県南陽市	人口	30,295人
事業概要	<p>窓口手続きにおいて、手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ります。併せて、【連携プログラム】【RPA】を用いて入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。事前にスマートフォン等で事前情報を入力することで来庁した際に申請書等を手書きすることなく受付できます。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>「書かない窓口」の実現          市民が窓口で申請書等を記入する必要をなくすことで、市民の窓口滞在時間を少なくし、負担感を減らしていきます。転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は市民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成できるようにします。          さらにその後必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）の申請書にも印字できるようにしていきます。  <b>【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請」の受付】</b>          事前にインターネット上に市民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認できるようにします。          また、事前情報を入力することで「QRコード」を発行するなど、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることが出来ます。</p> 		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口サービスを利用する手続き数</li> <li>②事前申請システムを利用した割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>②転居届の操作に要する時間（平均）</li> <li>③転出届の操作に要する時間（平均）</li> </ul>	

## 事業概要 【「隠れ豪雪日本一」西川町の助かる公共DX事業】

実施地域	山形県西川町	事業費	48,553千円
実施主体	西川町、株式会社TKC、ポスタス株式会社、レシップ株式会社	人口	4,766人
事業概要	<p>西川町は、「隠れ豪雪日本一」・広範囲な行政区域・少子高齢化などの課題を抱えるが、マイナンバーカードの交付率は東北一である。ほとんどの町民が持つマイナンバーカードを利用し、安全・安心で利便性の高いデジタル社会を実現するため、窓口サービスのDXの推進と窓口での手数料や町路線バスのキャッシュレスの普及・図書館システムの導入により、町民の利便性向上や満足度を高める。</p>		
具体サービス	<p>【スマート申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請・認証から決済、交付までオンラインで完結</li> </ul> <p>【かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のタブレット端末で、かんたん画面操作</li> </ul> <p>【証明書コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラウド型LGWAN-ASPで全国で利用可能</li> </ul> <p>【公共施設案内・予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンや携帯電話から公共施設が予約可能</li> </ul> <p>【窓口手数料等のキャッシュレス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済端末により、多様な決済対応</li> </ul> <p>【町路線バスモバイルチケット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期券などのモバイルチケット、キャッシュレス決済</li> </ul> <p>【図書館システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館利用の利便性を高め、利用者数の増加</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>スマート申請・かんたん窓口</b></p> <p style="text-align: center;">来させない・待たせない</p> <p style="text-align: center;">オンラインで完結できる手続きはオンラインで完結。事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせない。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①証明書コンビニ交付使用率</li> <li>②窓口手数料等キャッシュレス決済使用率</li> <li>③図書館の利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①証明書コンビニ交付の満足度</li> <li>②窓口手数料等キャッシュレス決済の満足度</li> <li>③図書館利用の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート窓口システム導入事業】

実施地域	山形県舟形町	事業費	12,519千円
実施主体	山形県舟形町	人口	4,883人
事業概要	<p>ライフイベントごとの役場での手続きにおいて、ナビゲーションにより適切に手続き（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続きを行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。これらを住民が来庁した際に加え、自宅等から事前に申請をする場合や完全な電子申請でも行えるようにし、誰ひとり取り残させない書かないデジタル窓口を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>スマート窓口システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能</li> <li>マイナンバーカード表面記載事項の読取り、申請書自動入力機能</li> <li>住民と職員が共に申請書を作成する機能</li> <li>複数申請書を一括で作成する機能</li> <li>窓口横断的なワンスオンリー機能</li> <li>申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能</li> <li>来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the system's capabilities and application flow. It is divided into three main sections: 1. Direct application at the counter (in-office electronic application), 2. Pre-application via smartphone (QR code version), and 3. Application completion at home (full electronic application). Below these are three detailed feature boxes: 'Hearing Function' (answers questions without needing to write), 'Transfer/Waiting Function' (allows easy input of transfer/waiting status), and 'Receipt Maintenance Function' (allows receipt addition and system maintenance from the screen).</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①スマート窓口を利用した申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度 ②来庁者の滞在時間</p>	

# 事業概要 【オンライン・書かない窓口化整備事業】

実施地域	山形県高畠町全域	事業費	33,378千円
実施主体	山形県高畠町	人口	22,129人
事業概要	住民が役場に行かなくても、オンラインで手続きができる社会 住民が役場に行っても、できるだけ書類記入を減らして、待たせない窓口 住民が無人の公共施設を利用する際にも、効率よく利用できる社会 となるようインフラを整備する。		
具体サービス	<p>【オンライン申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマホやPC端末からの届出・申請手続き</li> </ul> <p>【書かないワンストップ窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル庁窓口DXSaaSの利用</li> </ul> <p>【本人確認業務サポートシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>身分を証明するカードをスキャンして、本人確認と届出・申請書に個人の情報自動印字。</li> </ul> <p>【公共施設オンライン予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の予約</li> <li>キャッシュレスでの決済</li> <li>オンラインでのカギの受け渡し</li> </ul>	<p>&lt;イメージ&gt;</p> <p>The diagram illustrates the service flow: A resident (住民) uses a PC or smartphone to submit an application (①申請). The application is processed at the town office (役場) where a staff member (職員) provides a permit (②許可). The resident then visits a public facility (公共施設) where a staff member (職員) provides an online application receipt (オンライン申請受付). At the public facility, there is a key box (鍵BOX) for residents to use (③鍵BOX). A separate box on the right lists the types of services: 'ワンストップ、鍵BOX、タイムカード、住民の鍵、パスワード、入場錠、開錠、パスワード'.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請システム用入力フォームの作成件数</li> <li>②書かない窓口手続き事務件数</li> <li>③転入届のシステム処理時間（平均）</li> <li>④本人確認業務サポートシステムで使用する手続き用紙作成件数</li> <li>⑤公共施設オンライン予約システム利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請システムで手続きした件数</li> <li>②マイナンバーカード申請率</li> <li>③書かないワンストップ窓口システムの住民満足度</li> <li>④本人確認業務サポートシステムで手続きした件数</li> <li>⑤公共施設オンライン予約システムの利用満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【誰でもオンライン手続き「つなぐ」行政の実現に向けて】

実施地域	山形県庄内町	事業費	39,944千円
実施主体	山形県庄内町	人口	19,925人
事業概要	<p>庄内町は南北に細長く、行き来に1時間弱要します。しかし、紙での行政手続きがまだまだ多く、サービス向上のためにもオンライン化を進める必要があります。本事業では、住民が必要なときに町と「つながる・つなぐ」をキーワードに、① <b>電子申請と予約システムを整備</b>し、24時間365日申請を可能とします。また、交通弱者など来庁が難しい方が活用できるように、② <b>マルチタスク車両の導入</b>を行います。<b>あらゆる場面でマイナンバーカードを活用</b>することで、本人確認をスムーズに行い、情報を連携させ、<b>住民の利便性向上をデジタル化で実現</b>します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業、団体向け電子申請（Logoフォーム）</li> <li>・施設予約システム（スペースマーケット）</li> </ul> <p>【電子通知システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子通知（smartPOST）</li> </ul> <p>【出張行政サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチタスク車両</li> <li>・行政ネットワークの構築（3層）</li> </ul> <p>【電子決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSレジ</li> <li>・キャッシュレス決済</li> </ul>	<p>課題解決のKeyword「つなぐ」</p> <p>× ID(クロスID)の導入</p> <p>マルチタスク車両の導入</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン申請の件数</li> <li>② 電子通知の登録アカウント数</li> <li>③ マルチタスク車両の利用者数</li> <li>④ 施設予約システムの予約件数</li> <li>⑤ キャッシュレス決済の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン申請を利用した満足度</li> <li>② 電子通知を利用した満足度</li> <li>③ マルチタスク車両を利用した満足度</li> <li>④ 施設予約システムを利用した満足度</li> <li>⑤ キャッシュレス決済を利用した満足度</li> </ol>	



# 事業概要 【公金収納方法多様化推進事業】

実施地域	福島県	事業費	46,587千円
実施主体	福島県、福島県指定金融機関、ふくしまICT利活用推進協議会	人口	1,787,126人 (R4.12)
事業概要	<p>本事業は、県庁の「行政のデジタル変革（DX）」を推進する取組の一つで、公金の納付について県民一人ひとりの働き方や、個人や家庭などの事情に配慮できるようデジタル技術を積極的に活用し、だれでもいつでもどこでも納付が可能となる公金収納方法の多様化を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【公金収納のキャッシュレス等決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニ決済</li> <li>• スマホ決済</li> <li>• モバイルレジ及びペイジー（今後拡大）</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス等決済利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①キャッシュレス等決済未納督促割合</p> <p>②公金収納のキャッシュレス等決済利用満足度</p>	

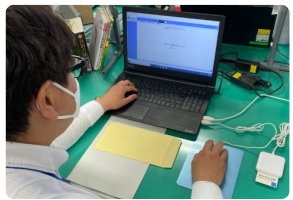
# 事業概要 【ふくしまHACCPアプリを活用した食品営業施設の遠隔監視事業】

実施地域	福島県	事業費	10,134千円
実施主体	福島県	人口	1,787,126人 (R4.12)
事業概要	<p>既存のデジタル技術を活用し、現地調査と同等の信頼性と真正性を担保した遠隔監視を導入することで、食品事業者の負担軽減を図るとともに、保健所職員の移動時間を削減することによる行政事務の効率化を行う。</p>		
具体サービス	<p><b>【食品営業施設に対する遠隔監視の導入】</b>          食品衛生法の許可申請に基づく現地調査及び定期的な監視指導は現地での立入調査が必須だったが、当県が開発・運用する「ふくしまHACCPアプリ」に静止画・動画のアップロード機能及び双方向コミュニケーション機能を追加し、希望する食品事業者を対象に遠隔監視サービスを提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 静止画・動画のアップロードによるオンデマンド型</li> <li>・ テレビ電話によるリアルタイム型</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>ふくしまHACCPアプリを活用した 食品営業施設の遠隔監視</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 静止画・動画のアップロード機能 各ファイルには、アプリの施設情報及び撮影端末のGPS情報がアノテーションされる。</li> <li>● テレビ電話機能 テレビ電話の画面には、撮影端末のGPS情報がアノテーションされる。</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>・撮影端末のGPS情報と施設所在地を比較し、真正性を確保              ・施設基準と衛生管理計画のハード・ソフトを同時に確認</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">オンデマンド型遠隔監視</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;">リアルタイム型遠隔監視</p> </div> </div>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b>          ①遠隔監視の実施件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b>          ①遠隔監視対象施設の満足度</p>	

## 事業概要 【指定管理施設等窓口にキャッシュレス決済導入】

実施地域	福島県郡山市	事業費	13,373千円
実施主体	福島県郡山市	人口	314,719人
事業概要	市の指定管理者施設（公の施設）で取り扱う手数料や施設の使用料について、キャッシュレス決済に対応し、多様な決済方法を実現させることで窓口対応時間及び業務効率の向上を図るとともに市民サービスを向上させる。		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済端末機の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マルチメントに対応したキャッシュレス決済端末機の導入</li> </ul> <p>【POSデータの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POSデータを取得し、日々の売り上げ管理等の事務の効率化を図る。</li> <li>POSデータを分析し、施設の経営改善に役立てる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済比率（金額比）</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口における会計時間の削減（年間）</p> <p>②POSデータを活用した各種集計業務時間の削減（年間）</p>	

## 事業概要 【電子契約・電子請求の導入】

実施地域	福島県郡山市	事業費	6,248千円
実施主体	福島県郡山市	人口	314,719人
事業概要	市役所に来庁することなく、市民のスマホ等から行政手続き等が可能となる施策として「電子契約」、「電子請求」を導入することにより、契約相手方の契約書、請求書の「郵送、持参」をなくす（ペーパーレス・カウンターレス）他、デジタルデータの活用による業務効率化を図る。		
具体サービス	<p>【電子契約及び電子請求サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市が指定するASPサービス上で請求書及び契約書の授受を行う</li> </ul>	<p>○予算執行～支払いまでのフロー</p> <p>①設計～予算執行伺 (デジタル化対応済)</p> <p>②入札～支出負担行為 (デジタル化対応済)</p> <p>③契約締結 (紙(アナログ)→ 電子(デジタル))</p> <p>④請求 (紙(アナログ)→ 電子(デジタル))</p> <p>⑤支出命令～振込 (デジタル化対応済)</p> <p>契約の履行</p> 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子請求サービスを通じた請求書の受領数</p> <p>②電子契約サービスを通じた契約書の受領数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①電子請求により市民の時間削減数</p> <p>②電子契約により市民の時間削減数</p>	

## 事業概要 【デジタル技術を活用した自動応答システム構築事業】

実施地域	福島県いわき市	事業費	5,698千円
実施主体	福島県いわき市	人口	324,306人
事業概要	デジタル技術を活用した自動応答システムの導入により、限られた人員体制の中でも、市民からの問い合わせに24時間365日対応できる体制を整備することをもって、市民サービスの向上と職員対応時間の縮減を図るもの。		
具体サービス	<p>【デジタル技術を活用した自動応答システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民や事業者などからのよくある問い合わせについて自動応答する仕組みを構築する。</li> <li>各課にシステムで使用したいFAQを用意してもらい、システムへ組み込む。</li> <li>各課でアクセスの解析を行いながら適宜FAQの更新を行えるようにする。</li> <li>ホームページ利用者に対し、直接ページを検索させることなく、よくある質問の回答を提供することで、目的情報への到達率を高めて市民サービスを向上させる。</li> </ul>	<p>問い合わせ</p> <p>[市民]</p> <p>[市役所]</p> <p>自動応答システムによる補助</p> <p>回答</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システムの月単位での平均利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①問い合わせ業務の効率化の状況</li> <li>②システムの利用者満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン行政相談システム導入事業】

実施地域	福島県白河市	事業費	6,962千円
実施主体	福島県白河市、サービス提供事業者	人口	58,825人（令和4年12月）
事業概要	<p>子育てや介護、身体障がい、仕事、遠方居住など、市役所まで直接足を運び難い様々な事情を抱えた住民に対し、事前予約制ビデオ会議システムによるオンライン行政相談サービスを実装し、場所や時間等の制約を克服した、住民一人ひとりに寄り添った行政サービスを提供する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【事前予約制ビデオ会議システム】 （オンライン行政相談サービス）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談予約フォーム機能（相談日時・相談カテゴリ選択）</li> <li>・メール及びSMSによるミーティングURL通知機能（別途アプリケーションDL不要）</li> <li>・ビデオ会議機能（2 on1接続可能）</li> <li>・画面共有・相互画面操作・添付ファイル送信・ブラインド機能</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン相談の利用者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度</p>	

## 事業概要 【相馬市議会議場配信事業】

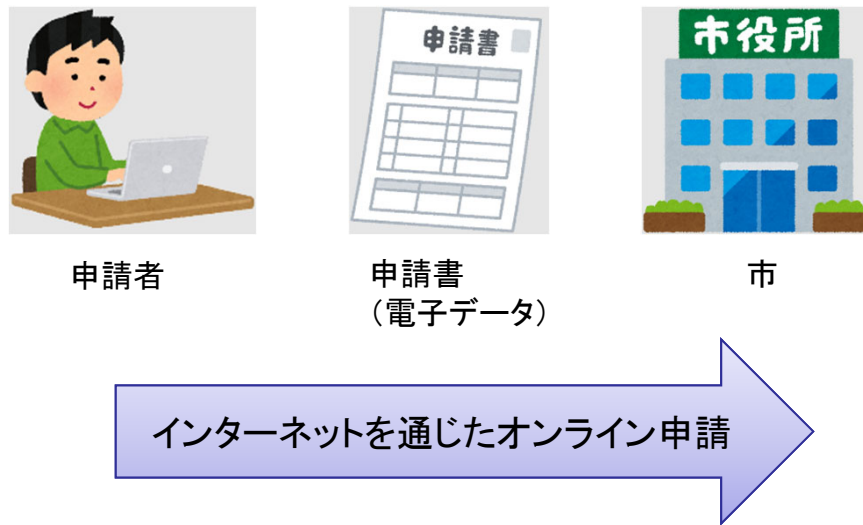
実施地域	福島県相馬市	事業費	748千円
実施主体	福島県相馬市議会（福島県相馬市議会事務局）	人口	33,355人
事業概要	<p>本会議のライブ配信により、本会議を傍聴ができない方等に対し、リアルタイムで本会議の内容を知らせることで、議会基本条例に掲げる「市民に開かれた信頼される議会」の実現を推進する。</p> <p>また、議会へのアクセスを容易にすることで、政治や議会への理解や関心を高め、主権者意識等の向上、各種選挙等への投票行動につなげる。</p>		
具体サービス	<p>相馬市議会本会議インターネット配信（ライブ配信）</p> <p>【YouTubeの映像配信サービス】</p> <p>相馬市議会本会議のライブ配信</p>	<p>【YouTube 相馬市議会チャンネル】</p>  <p>令和4年6月定例会（1日目）</p> <p>相馬市議会 チャンネル登録者数 42人</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①YouTube 相馬市議会チャンネルへの配信数</p> <p>②YouTube 相馬市議会チャンネルの視聴者数</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①ライブ配信視聴に対する満足度</p> <p>②議会報告会（市民との意見交換会）参加者数</p> <p>③各種選挙における投票率</p>	

# 事業概要 【窓口DXSaaS】

実施地域	福島県南相馬市	事業費	32,600千円
実施主体	福島県南相馬市	人口	57,634人
事業概要	<p>マイナンバーカードの活用や自治体ですでに保有する情報を活用することができる窓口サービスを導入し、「書かない窓口」を実現する。窓口サービスは、他のシステムとの柔軟な連携機能を有することで、オンライン申請の活用、基幹システムとのデータ連携により、効率的かつ総合的な処理を行い「待たない窓口」、「回らない窓口」を実現する。また、ナビゲーション機能等により、誰もが一定の水準で利用することができる仕組みの実現を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【窓口入力支援サービス】</b>          紙の申請書を廃止し、職員が住民にヒアリングした内容をシステムに入力し、申請書類を作成。          住民は申請書類の内容を確認し、署名、押印のみを行い申請が完了する。          また、マイナンバーカードの活用、オンライン申請システムとの連携、基幹システムとの連携により、来庁時には必要最低限の入力作業のみを行い、効率的な窓口業務を実現する。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口処理に係る時間</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者（来庁者）の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	




## 事業概要 【オンライン申請サービス導入事業】

実施地域	福島県南相馬市	事業費	1,980千円
実施主体	福島県南相馬市	人口	57,634人
事業概要	<p>申請は申請者が窓口に来庁し、紙の申請書に記載し行うものが大半であるが、このことは申請者に時間や移動面で負担を強いている。</p> <p>インターネットを通じて24時間365日申請を可能とするサービスを導入することで、申請者の負担を減らすことが期待される。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・オンライン申請サービス</p> <p>申請者がPCやスマートフォン等を使用し、インターネット上の申請サイトにアクセスし、フォームに入力を行う。</p> <p>入力した申請データを市が確認し、受付を行う。</p> <p>申請データは電子データとして取り出すことが可能であるため、紙で申請書が提出された場合と比較し、手作業によるデータ化が不要になる。</p> <p>住基、税、福祉、水道など複数の業務で展開予定。</p>	 <p>申請者</p> <p>申請書 (電子データ)</p> <p>市</p> <p>インターネットを通じたオンライン申請</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 申請サービス利用者数</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 申請者アンケートの評価点</p> <p>②</p> <p>③</p>	




## 事業概要 【マイナンバーカード普及促進事業】

実施地域	福島県南相馬市	事業費	6,985千円
実施主体	福島県南相馬市	人口	57,634人
事業概要	<p>マイナンバーカードの利用によるデジタルの恩恵を実感してもらうため、窓口にてキオスク端末を設置し機器操作に不安がある来庁者への操作サポートを実施、次回以降は窓口に来る必要がなくなるなど市民サービスの向上さらにはマイナンバーカードの一層の普及促進につなげる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【マイナンバーカード普及促進事業】</p> <p>証明書自動交付サービス（キオスク端末）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市役所窓口フロアに1台設置（サポート体制を整えるとともに、実効性を向上させるため、証明書交付手数料の見直しを合わせて実施）</li> </ul>	<p>市役所窓口フロア設置（イメージ）</p> <p>キオスク端末</p> <p>証明書取得希望者</p> <p>端末を操作し、証明書取得</p> <p>入力サポート（職員）</p> <p>入力を支援</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>キオスク端末の利用人数</li> <li>機器の操作サポート実施人数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>利用者の満足度</li> <li>マイナンバーカードの普及向上</li> </ol>	


## 事業概要 【キャッシュレス決済・セミセルフレジ導入事業】

実施地域	福島県伊達市	事業費	5,738千円
実施主体	福島県伊達市	人口	56,334人
事業概要	<p>・市民対応窓口にて、キャッシュレス決済・セミセルフレジを導入するもの。</p> <p>・行政サービスに係る手数料等の支払いについて、多様なキャッシュレス決済方法で支払いできるようにする。現金決済については、セミセルフレジを導入することで、受け渡しに伴う接触機会と決済にかかる時間の削減を目指す。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード・デビットカード・電子マネー・QRコードなど、様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにするもの。</li> <li>利用者自身が、決済端末にカードやQRコードを読み取らせることで決済が完了するため、カード等の受け渡しが発生せず、決済に関する接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減。</li> </ul> <p>【セミセルフレジ導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民対応窓口にてセミセルフレジを設置することで、受け渡しに伴う接触機会と決済にかかる時間を削減することが可能。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>キャッシュレス決済</b></p>  <p style="text-align: center;">&lt;特徴&gt; ①POSシステムと連動 ②POSレジのシステム改修により集計も可能</p> <p style="text-align: center;">POSレジと連動が必要な部署へ導入</p> <p>住民票や税証明書等の発行する際の手数料支払の新たな方法として導入。セミセルフレジで、市民の利便性向上、衛生的な非接触決済と違算防止をはかる。</p> <p>■対応可能 電子マネー決済 Nanaco WAON ID など 交通系電子マネー 各クレジットカード</p> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済が可能な手続数</li> <li>②キャッシュレス決済可能な手段数</li> <li>③キャッシュレス決済・セミセルフレジに関する広報活動の数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②キャッシュレス決済・セミセルフレジ導入による利用者満足度</li> <li>③セミセルフレジ導入台数</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート窓口事業】

実施地域	福島県伊達市	事業費	4,590千円
実施主体	福島県伊達市	人口	56,334人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きガイドサービスを導入し、各種手続き利用者の不安を低減する。</li> <li>・マイナンバーカードを活用した申請書自動発行機を導入し、「書かない窓口」を目指す。</li> <li>・スマート申請サービスを導入し、スマホで申請、本人確認、決済を完結できる環境を構築する。</li> </ul>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【手続きガイドサービスの導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡単な質問に答えるだけで、必要な手続や持ち物が分かる手続き案内サービスを導入。</li> <li>・複雑な手続きや持ち物が多い手続きの案内をすることで、利用者の不安を低減し、スムーズな手続きを実現する。</li> </ul> <p><b>【申請書自動発行機の導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口申請書自動発行機を設置。利用者はマイナンバーカードをかざして希望の手続きを選択することで、4情報が印字された状態で申請書が出力される。</li> </ul> <p><b>【スマート申請サービスの導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁せずに、スマートフォンひとつで手続きが行える申請サービス。本人確認から決済までワンストップで完結。</li> </ul> </div> <div style="flex: 1;"> <p><b>手続きガイドサービスの導入</b></p>  <p><b>申請書自動発行機の導入</b></p>  <p><b>スマート申請サービスの導入</b></p>  </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①スマート窓口に関する広報活動の数</li> <li>②手続きガイドサービスの利用者数</li> </ul> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①手続きガイドサービスの満足度</li> <li>②申請書自動発行機サービスの満足度</li> <li>③スマート申請サービスの満足度</li> </ul>		

# 事業概要 【「ふるさと納税」オンラインワンストップサービス】

実施地域	全国	事業費	1,592千円
実施主体	福島県伊達市	人口	56,334人
事業概要	ふるさと納税の寄付控除受付業務をマイナンバーカードを活用したWEB申請を選択可能とすることで、自治体業務の省力化と寄付者の負担を軽減を図る。また、寄付者とふるさととの結びつきを強化し、地方の活性化と市民サービスの向上へ繋げる。		
具体サービス	<p>【ふるさと納税オンラインワンストップサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WEB申請</li> <li>• 公的個人認証サービス</li> </ul>	<p>【寄付者・自治体】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>寄付者</b></p> <p>署名・押印 本人確認書類コピー 書類添付 切手の貼付 投函...</p> <p style="text-align: center;">一連の作業が不要に</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>自治体</b></p> <p>大量の開封作業 データ取り込み チェック作業 受付通知...</p> <p style="text-align: center;">作業コスト・負荷軽減</p> </div> </div> <p>• <b>寄付者の手続き負担軽減</b></p> <p>• <b>ふるさととの繋がりが強化</b></p> <p style="text-align: right;"><b>地域の活性化</b></p> 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ふるさと納税ワンストップ特例のWEB申請割合（%）</li> <li>②市内事業者による特産品の発送件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①寄付金額</li> <li>②ふるさと納税返礼品提供市内事業者の売上高</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【行政キオスク端末導入事業】

実施地域	福島県川俣町	事業費	5,434千円
実施主体	福島県川俣町	人口	11,395人
事業概要	<p>本庁舎ロビーに行政キオスク端末を設置して、コンビニ交付サービスを体験する機会を提供し、そのメリットや安全性等を体感してもらうことでコンビニ交付サービスの利用拡大を図る。また、マイナンバーカードの利用機会を提供することにより、カード普及促進につなげる。</p>		
具体サービス	<p>【住民票等の自動交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政キオスク端末の庁内設置でコンビニ交付サービスの利用</li> </ul>	<p>行政キオスク端末</p> <p>マイナンバーカード</p> <p>住民票等</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスによる証明書の発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民票等のコンビニ交付サービス利用率</p> <p>②コンビニ交付サービス等に対する住民満足度</p>	

## 事業概要 【申請書自動作成システム導入事業】

実施地域	福島県川俣町	事業費	1,481千円
実施主体	福島県川俣町	人口	11,395人
事業概要	電子証明書の更新申請等のマイナンバーカード関係手続きの際に、カードに記録されている情報を利用して各申請書を自動作成することにより「書かない窓口」を実現し、窓口の待ち時間短縮などの住民サービスの向上と業務効率化を図る。		
具体サービス	<p>【申請書の自動作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを読み取り、申請情報を選択して、基本4情報を反映した申請書を自動印刷する</li> </ul>	<p>マイナンバーカード</p> <p>各種申請書</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書の自動作成の利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①申請書の自動作成利用者の満足度</p> <p>②マイナンバーカードの交付率</p>	

# 事業概要 【コンビニ・マイナンバー利用住民サービス向上事業】

実施地域	福島県南会津町	事業費	8,047千円
実施主体	福島県南会津町	人口	14,176人
事業概要	<p>証明書取得や税の納付について、役場や銀行が開庁している時間に合わせて都合をつけなければならないことが負担となっています。そこで、当事業によりコンビニで証明書取得や税の納付を可能とすることで、住民の負担を軽減します。また、コンビニまで車で1時間以上かかる地域では、各総合支所において時間外での証明書取得を可能とするサービスを展開することで地域格差を少なくします。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>証明書のコンビニ交付サービス</li> <li>住民票</li> <li>印鑑証明書</li> <li>税証明書(所得、課税、納税)</li> </ul> <p>【コンビニ収納サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニエンスストアおよびMMK(マルチメディアキオスク)設置点での収納サービス</li> <li>町税4項目が対象(町県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税)</li> </ul> <p>【かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎窓口にタブレットを設置し、来庁者が自ら操作して証明書を発行するシステム</li> </ul>	<p>コンビニ交付 + コンビニ収納 + かんたん窓口</p> <p>庁舎窓口・宿直室前 マイナンバーカード持参 申請入力</p> <p>導入整備事業</p> <p>住民票 印鑑証明 税証明 (所得、課税、納税証明書)</p> <p>受付票 受付票・手数料 印刷指示 事務スペース</p> <p>証明書</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標(活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付利用件数</li> <li>②コンビニ収納利用件数</li> <li>③かんたん窓口利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標(成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②税収納率</li> <li>③利用者満足度</li> </ol>	



## 事業概要 【自治体基盤クラウドシステムを活用した窓口改革】

実施地域	福島県会津美里町	事業費	21,042千円
実施主体	福島県会津美里町	人口	18,991人
事業概要	<p>地方公共団体情報システム機構が提供する自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用し、役場の閉庁日、閉庁時間でも各種証明書の取得が可能な「コンビニ交付システム」および災害対策に使用する「クラウド型被災者支援システム」を導入し、来庁しなくても手続きが可能な窓口業務の実現を目指す。あわせて、各種支払いについても多様な決済手段が選択できるように「キャッシュレス決済サービス」を導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>①【コンビニ交付システム・クラウド型被災者支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体基盤クラウドシステムを活用したシステムの導入</li> </ul> <p>②【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口へのキャッシュレス・セミセルフレジの導入</li> </ul>	<p>①</p> <p>②</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの交付率</li> <li>②キャッシュレス決済が可能な手続き数</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①サービス利用者の満足度</li> <li>②コンビニ交付の住民票の写し及び印鑑証明の交付率</li> <li>③</li> </ul>	

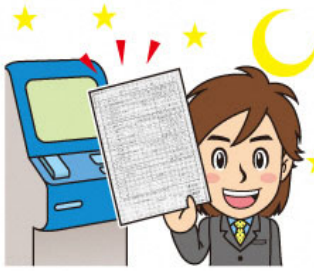


## 事業概要 【石川デジタルIDを活用した行政手続きのスマート化】

実施地域	福島県石川町の全域	事業費	9,000千円
実施主体	福島県石川町	人口	14,157人
事業概要	<p>【課題】 ◆ 行政手続きの際、役場庁舎への移動や書類郵送の必要があり、住民の負担となっている ◆ 公共施設の利用にあたっては、窓口で手続きを行う必要があり、利用者の負担となっている</p> <p>【目的(効果)】 ◆ 各種手続きのオンライン申請化により、申請に係る移動負担が減少する ◆ 予約システムにより公共施設利用者の予約の手間が軽減される</p>		
具体サービス	<p>マイナポータルが対応していない行政手続きをオンライン化するとともに、町民一人ひとりに対して、固有のID（石川デジタルID）を割り振り、当該IDによるシングルサインオン環境を構築し利用者の利便性を向上させる</p> <p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者はスマートフォン等から、いつでも、どこでも、行政手続きが行えるようになる</li> <li>町職員は基幹システムと情報連携することで、入力・確認作業が減少する</li> </ul> <p>【公共施設オンライン予約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者はスマートフォン等から施設一覧の検索、空き状況の確認、施設案内の参照、利用予約、予約キャンセルなどを実施できるようになる</li> <li>施設管理者は予約受付事務の省力化により、業務負担が軽減される</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>石川デジタルID</b> 〔全町民に割り当てる固有のID〕</p> <p style="text-align: center;"><b>公的個人認証</b></p> <p style="text-align: center;">活用</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">電子申請</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">公共施設予約</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">その他サービス</div> </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">※その他サービスは、ワクチン接種予約、健診予約などを想定</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>電子申請ができる手続き件数</li> <li>オンライン予約ができる施設数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>電子申請サービスの利用者満足度</li> <li>公共施設オンライン予約サービスの利用者満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【行政情報のDX事業】

実施地域	福島県三春町内	事業費	16,596千円
実施主体	福島県三春町	人口	16,662人
事業概要	<p>「行政手続きをもっとラクに、簡単に。」電子申請サービスの拡充やマルチコピー機の設置により、住民のムーブレス・ペーパーレスを推進し、多様化したワークライフバランスへの適応と行政手続きの簡素化・明朗化を目指す。</p> <p>また、GovTech Express を利用したLINE窓口を構築し、デジタル広報による情報発信や電子申請システム「LoGoフォーム」でxID連携によるマイナンバーカードでの本人確認を利用した行政手続きサービスを提供する。</p>		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINE窓口を構築し、町の広報紙をデジタル広報として、いつでも閲覧できる情報発信を行う。</li> <li>・電子申請システム「LoGoフォーム」とxID連携によってマイナンバーカードでの本人確認が可能になることで、より多くの行政手続きがスマホのLINE窓口から行える。</li> <li>・コンビニ交付マルチコピー機や券面情報反映タブレットを活用することで、申請時の書く手間や待ち時間が削減される。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子で行える行政手続き数</li> <li>②コンビニ交付を含めたマルチコピー機利用率と窓口利用者数</li> <li>③広報発信ツール数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請件数の増加</li> <li>②窓口の待ち時間減少</li> <li>③デジタル広報の閲覧者数の増加</li> </ul>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	全国	事業費	25,168千円
実施主体	福島県相馬郡新地町及びコンビニ交付システム構築ベンダ	人口	7,736人 (R4.12.1時点)
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストア等でいつでもどこでも各種証明書(住民票/印鑑証明/戸籍謄本/戸籍の附票/所得証明)の取得が可能となります。</p> <p>住民の利便性向上だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進、窓口業務の職員負担軽減、非来庁による新型コロナウイルス感染症への対策にも寄与することが可能です。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、ご利用いただけます。 役場窓口が開いていない早朝や夜間・土日祝日でも、ご自身の都合に合わせてご利用いただけます。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、最寄りのコンビニエンスストア店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>お住まいの市区町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得出来ます。</p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"><a href="https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html">https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html</a> より抜粋</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード交付率 ②郵送請求証明書発行件数 ③マイナンバーカード利活用調査アンケート</p>	

# 事業概要 【行政手続きのDX化による市民サービス向上事業】

実施地域	茨城県水戸市	事業費	33,800千円
実施主体	茨城県水戸市	人口	269,438人 (R4.12.1)
事業概要	<p>本市の転入出や保育所入所申込等の窓口における行政手続きにおいて、WEBサイトやLINEを活用した事前申請システム等のICT技術を導入することにより、市民による書類作成の手間を省き、手続き時の庁舎滞在時間の短縮等を実現する。</p> <p>また、これらの手続きに必要な書類や担当窓口をWEB上で事前に案内するシステムを導入することで、窓口における行政手続きの導線を明確にし、窓口訪問前から手続き完了までの全体の流れを市民が把握しやすくする。</p>		
具体サービス	<p>① 手続ナビゲーションシステム 専用WEBサイトやLINEから、希望の手続きを選択し、設問に回答すると必要書類や手続き窓口が自動返信される。</p> <p>② 申請書事前作成システム（証明書の発行申請書等） 専用WEBサイトやLINEから必要事項を入力すると、窓口で記入済みの申請書が印刷できる。</p> <p>③ 異動受付支援システム（転入手続き） 転出証明書をOCRで読み込み、自動的に転入処理を行う。市民は内容確認と署名で転入手続きを完了できる。</p> <p>④ LINEで保育所利用申込書作成システム（保育所入所申込） LINEから必要事項を入力すると、窓口で記入済みの申込書が印刷できる。申込書はOCRで読み込み、RPAで自動的に基幹業務システムに入力する。</p>	<p><b>従来</b></p> <p>手書きで申請書作成 → 窓口審査 → 手入力 → 記録、証明書の発行等</p> <p><b>各システム導入後</b></p> <p>手続ナビで確認その流れでWEBやLINEから申請書作成 → 窓口審査 → OCRやRPAで処理 → 記録、証明書の発行等</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 手続ナビゲーションシステムの利用件数</p> <p>② 申請書事前作成システムの利用件数</p> <p>③ 異動受付支援システムの稼働率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 手続ナビゲーションシステムの満足度</p> <p>② 転出入手続きに係る滞在時間（平均）</p> <p>③ 保育所入所申込手続きに係る滞在時間（平均）</p>	

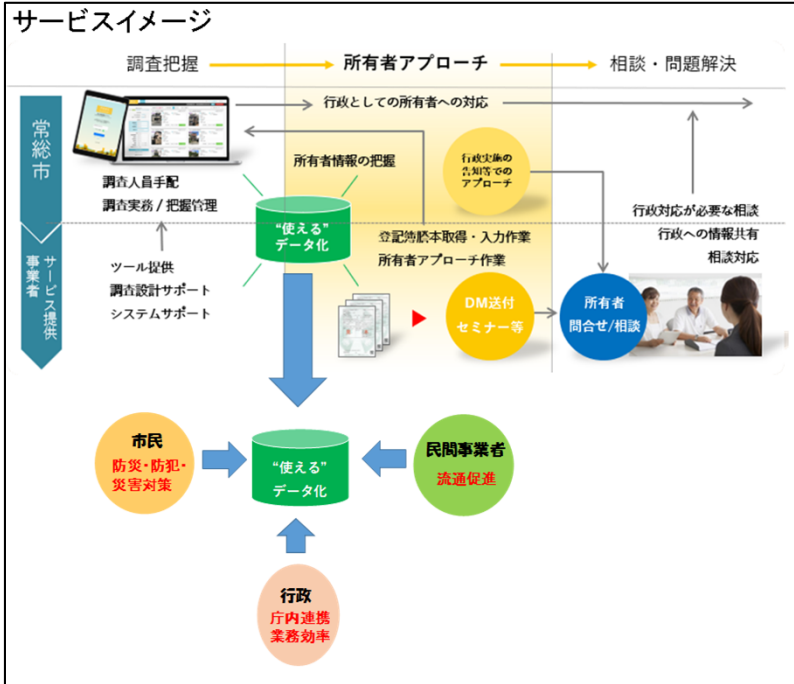
# 事業概要 【 I C T 技術を活用した地方自治体の窓口業務における住民サービスの向上】

実施地域	茨城県下妻市	事業費	15,076千円
実施主体	茨城県下妻市	人口	42,475人
事業概要	<p>I C T 技術を活用した「書かない窓口」のシステム構築を行い、市民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や手続きを省力化することにより、滞在時間の短縮など住民サービスの向上及び事務の効率化を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>「書かない窓口」の実現 市民が持参する転出証明書をO C R 処理でスキャンし、本来は市民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。さらに、追加で必要となる各種手続き（印鑑登録、児童手当、国保加入等）の申請書においても、氏名、住所等の印字ができるため関連課での手続き負担の軽減が図れます。</p> <p>また、住民記録システムのC S Vデータを活用し連携することで、転入に限らず転居、転出の手続きや証明書交付手続きにも住民記録情報を活用できるため、「書かない窓口」による市民サービスの向上と窓口事務の効率化が図れます。</p>		
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口受付支援サービスの利用回数（異動届）</li> <li>②窓口受付支援サービスの利用回数（証明書申請等）</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①滞在時間の削減</li> <li>②窓口サービスの満足度（デジタルデバイドの緩和）</li> <li>③マイナンバーカード新規交付申請数</li> </ul>	

# 事業概要 【戸籍証明書のコンビニ交付導入事業】

実施地域	全国	事業費	8,641千円
実施主体	茨城県常総市	人口	61,736人
事業概要	<p>全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末で申請から手数料支払い、証明書の発行までが可能になるため、市役所窓口に来庁することなく取得できる。これにより、市民のみならず遠方に居住している本市に本籍のある方の利便性が大幅に向上する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>戸籍証明書発行機能の追加導入により、更なる住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上を実現する。</p> <p><b>【住民サービスの向上】</b>          全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、いつでも証明書を取得できることにより市民の利便性が大幅に向上する。          戸籍証明書の種別を追加することにより、市民にとって、住民票等、1度にコンビニで取得できる証明書を増やすことができる。</p> <p><b>【窓口業務の負担軽減】</b>          コンビニエンスストア等のKIOSK端末で交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担が軽減される。</p> <p><b>【マイナンバーカード交付率向上】</b>          コンビニ交付にて発行できる証明書の種別を増やすことで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができる。</p> <div data-bbox="1321 694 2016 1133" data-label="Diagram"> <p><b>コンビニ交付サービスのイメージ</b></p> <p>住民 (住民) → マイナンバーカード → コンビニ (約34,000店舗) → 証明書交付センター → 証明書発行サーバ → 証明書 (約1,740箇所)</p> <p>取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書*</li> <li>各種税証明書*</li> <li>戸籍証明書*</li> <li>戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p>導入のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜 (6:30~23:00) まで土日祝日も対応          どこでも 全国の約34,000店舗で交付を受けられる</p> </div>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニ交付サービスによる戸籍証明書発行件数</p> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①コンビニ交付サービスの戸籍証明書取得機能の追加に対する満足度</p> <p>②マイナンバーカード交付率</p>		

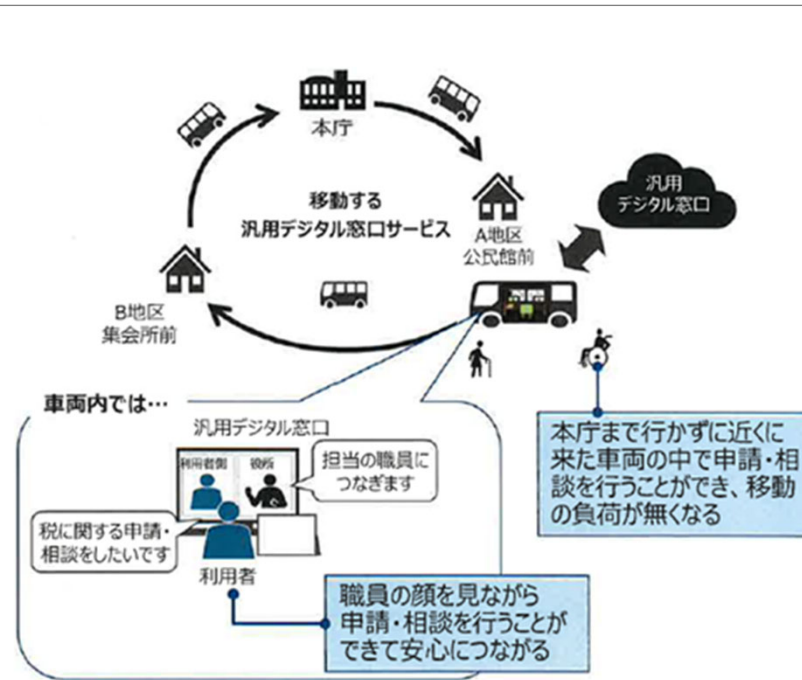
## 事業概要 【空き家活用基盤構築事業】

実施地域	茨城県常総市	事業費	4,800千円
実施主体	茨城県常総市	人口	61,736人
事業概要	<p>社会問題として表面化する空き家問題の根本的な解決を図るべく、市内空き家の実態調査を基に、誰もが利用可能なクラウド連携型データベースの整備により空き家の可視化を図り、空き家が積極的に活用される基盤を構築することで、地域の空き家減少に伴う市民の安全安心及び地域の活性化に寄与する。</p>		
具体サービス	<p><b>【空き家の見える化サービス】</b>          ・あらかじめ自治体が空き家の実態把握調査を行い、調査結果に基づいた空き家情報をデータベース化し、地域住民・民間事業者等へ公表するサービス。</p> <p><b>【空き家所有者伴走サービス】* 交付対象外事業</b>          ・データベース化した空き家情報を基に、所有者へ直接的に広報し、空き家所有者・関係者の悩み事を聞くための相談窓口を設置する。悩み事の解決はもとより、意思決定の後押しや最終的な市場流通まで伴走するサービス。</p> <p>上記2つのサービスが相互に連携することで始めて空き家活用の基盤が整備されるもの。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>① 空き家のデータベース化件数          ② 空き家の見える化サービスの利用件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>① 空き家問題の解消数          ② 空き家の見える化サービスの満足度</p>	 <p>サービスイメージ</p> <p>調査把握 → 所有者アプローチ → 相談・問題解決</p> <p>常総市          調査人員手配          調査実務 / 把握管理</p> <p>所有者情報の把握          行政実務の告知等でのアプローチ</p> <p>“使える”データベース化          登記簿原本取得・入力作業          所有者アプローチ作業</p> <p>DM送付          セミナー等</p> <p>所有者          問合せ/相談</p> <p>行政対応が必要な相談          行政への情報共有          相談対応</p> <p>市民          防災・防犯・災害対策</p> <p>民間事業者          流通促進</p> <p>行政          庁内連携          業務効率</p> <p>常総市          サービス提供          ツール提供          調査設計サポート          システムサポート</p>




## 事業概要 【動く市役所サービス実装事業】

実施地域	茨城県笠間市	事業費	23,259千円
実施主体	茨城県笠間市	人口	74,367人
事業概要	<p>人口減少及び高齢化が進み、市域が広い本市では日常生活及び経済活動においては「移動」が大きな課題となっている。この課題解決に向け、遠隔サービスシステムと一体型のモビリティを導入し、サービスの提供側が移動する仕組みを構築することで、市役所等から遠隔にある地域、移動困難者はもとより市民の行政・保健医療サービスの向上をはかるとともに、民間サービスの創出など公民での提供サービスの拡大を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【動く市役所サービス】 オンラインによる申請・相談等を可能とするシステムをマルチタスク車両に搭載し、窓口への来訪をせずに指定する場所に向かい、安心なサービスを提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>汎用デジタル窓口システム 市民と市窓口等をリモートで接続し、オンライン（対面）による各種申請、相談等を提供するシステム （双方に書画カメラを配置し、必要な資料などをリアルタイムで共有が可能）</li> <li>マルチタスク車両 一台の車両で複数のタスクを実現するモビリティ</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスの利用者数</li> <li>②マイナンバー連携事務の構築数</li> <li>③拡大に向け協議する民間事業者数</li> <li>④行政等サービスの提供数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスに満足する人の割合</li> <li>②連携する民間事業者数</li> </ol>	



## 事業概要 【証明書発行窓口におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	茨城県取手市	事業費	9,036千円
実施主体	茨城県取手市	人口	106,036人
事業概要	<p>市民課等の諸証明書の発行について、現在は現金決済のみとなっている（コンビニ交付サービスを除く）が、自動釣銭機と各種キャッシュレス決済に対応した端末及びそれに連動したPOSレジを導入することにより、各種キャッシュレス決済への対応進め、住民の利便性向上を図るとともに、非接触型社会の実現を図っていく。また、行政の事務処理としても現金の授受によるミスの減少に寄与するものである。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSレジの導入</li> <li>・各種決済手段に対応したキャッシュレス端末の導入（クレジットカード、電子マネー、QRコード）</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①決済所要時間</li> <li>②利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【戸籍証明書のコンビニ交付事業】

実施地域	茨城県守谷市	事業費	9,267千円
実施主体	茨城県守谷市	人口	69,966人

事業概要  
マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等での戸籍証明書の取得を可能とするもの。

マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等での戸籍証明書の取得することを可能にする。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上を実現する。戸籍証明書・戸籍の附票の証明をコンビニエンスストア等に設置されているKIOSK端末でマイナンバーカードを活用して証明書を取得することができる環境を整備したいと考えている。

**【市民サービスの向上】**  
全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向く必要がなくなる。市外や閉庁時などでも証明書が取得できるため、市民の利便性が大幅に向上する。

**【窓口業務の負担軽減】**  
これまで来庁しての手続きが主であった証明書交付がコンビニエンスストア等でも行なえるようになるため、窓口業務の負担が軽減される。

**【マイナンバーカード交付率向上】**  
本人証明と税証明だけでなく、コンビニ交付で様々な証明書が取得できればマイナンバーカードの付加価値が向上し、交付率の上昇にもつながる。

## 具体サービス



主な KPI


**【アウトプット指標（活動指標）】**  
①コンビニ交付サービス戸籍証明書の証明書発行数

**【アウトカム指標（成果指標）】**  
①戸籍謄本等郵送請求証明書の申請数  
②マイナンバーカードの交付率  
③住民アンケートの満足度

## 事業概要 【窓口DX実装事業】

実施地域	茨城県稲敷市	事業費	39,274千円
実施主体	茨城県稲敷市	人口	39,111人
事業概要	自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」において、新たに戸籍証明書等の交付を可能とする。また、コンビニ交付用キオスク端末、マイナンバーカード更新端末、異動受付端末を設置し、マイナンバーカードを利用し申請書等を書かせないことで、市民サービスの向上を図る。また、市民の生活スタイルが多様化しているため、インターネットを活用して予約ができるよう、施設予約システムを導入し利用者の利便向上を図る。		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎内キオスク端末窓口サービス（BCL）</li> <li>マイナンバーカード更新窓口サービス</li> <li>異動届窓口サービス</li> <li>コンビニ交付サービス（戸籍証明書の取得拡大BCL）</li> <li>施設予約システム導入</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>書かない窓口</b></p> <p>【住民が来庁】案内窓口でマイナンバーカードの所持及び目的を確認</p> <p>コンビニで取得できる証明書の 場合 → 庁舎内キオスク端末でマイナンバーカードを利用し証明書を交付</p> <p>マイナンバーカードの更新の 場合 → マイナンバーカード自動申請書作成端末を使用し、マイナンバーカードを読み取り申請書を作成</p> <p>異動届の申請の 場合 → 異動届自動申請書作成システムを使用し、マイナンバーカード等を読み取り申請書を作成</p> <p style="text-align: center;">住民等が市役所に行かずコンビニで証明書を取得</p> <p style="text-align: center;"><b>施設予約システム</b></p> <p>利用団体 → 利用当日</p> <p>ネット予約</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付・キオスク端末証明書発行件数</li> <li>②予約システム利用率</li> <li>③異動届窓口サービス利用件数</li> <li>④マイナンバーカード更新窓口サービス利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付・キオスク端末導入による市民の待ち時間削減率</li> <li>②施設予約システム利用者の満足度</li> <li>③異動届窓口サービス導入による市民の待ち時間削減率</li> <li>④マイナンバーカード窓口サービス導入による市民の待ち時間削減率</li> </ol>	



# 事業概要 【書かない窓口導入設置事業】

実施地域	茨城県つくばみらい市	事業費	25,573千円
実施主体	茨城県つくばみらい市	人口	53,004人
事業概要	<p>転入者の増加やマイナンバーカードの普及に伴い住民異動での事務処理作業に時間を要する傾向にあることから、OCRを活用した住民異動届の作成支援により「書かない窓口」を実現し、住民の届出書類記入に係る手間の削減や処理待ち時間の短縮を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>転出証明書をOCRで読み込み、異動届書をほぼ記入することなく作成ができる。                  さらに、住民記録システムへ取り込むことで、バックヤードで作業する職員のタイプミスも減らすことができる。                  また、引越し手続きの際には、庁舎内でも各手続き窓口ごとに住所、氏名を記入することが発生するため、慣れない手続きであることから手間が多く発生する問題を解消する。</p>	<p>運用イメージ</p>  <p>■住民異動届に情報が反映され、住民の皆様はタブレット上で確認をただけ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口システム利用率 [%]</li> <li>②書かない窓口システム利用可能手続き数 [件]</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①届出完了までの処理時間 [分]</li> <li>②サービス利用満足度 [点]</li> </ul>	

# 事業概要 【事業者等との取引プロセスデジタル化推進事業】

実施地域	主に栃木県全域	事業費	77,983千円
実施主体	栃木県	人口	1,942,494人(R4.1.1時点)
事業概要	<p>栃木県が行う物品購入などにおいて、事業者等は必要な見積書、請求書等を紙でやり取りすることが基本であった。これらをデジタルを活用し、電子データでのやり取りやオンラインで進捗等の確認が行える環境を整備することで、栃木県と取引のある事業者等に対する行政サービスの利便性向上を図るほか、事業者等における働き方改革や生産性向上などを促進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【サービスの内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業者等が見積書・請求書等を電子データで提出できる環境を整備する。</li> <li>データの作成については、関連データを活用することで、業務の効率化が可能。</li> <li>事業者等は、案件毎に処理状況の進捗をオンラインで確認。</li> <li>事業者等は、庁舎に来て書類を提出する必要がなくなり、行政サービスの利便性向上が図れる。</li> <li>事業者等においては、従業員に対してテレワークなどの多様な働き方を推奨できるようになるとともに、定型業務が削減され、生産性向上が図れる。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①請求書の電子提出数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①事業者等満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【スマート窓口実現事業】

実施地域	栃木県宇都宮市	事業費	82,183千円
実施主体	栃木県宇都宮市	人口	515,141人（令和4年12月1日現在）
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市が目指す「スーパースmartシティ」にふさわしい、市民や事業者が、いつでも、どこでも、簡単に手続きが完結できる「スマートな窓口」の実現に向けて、あらゆる行政手続（申請・届出、納付、通知受領等）のフルオンライン化を図るとともに、オンライン利用が困難な市民や多様な相談ニーズに対応できるよう、「書かない窓口」などさまざまなデジタルツールを活用して、すべての窓口における行政サービスのDXを図るもの。</li> </ul>		
具体サービス	<b>①「来なくてもよい」窓口サービスの提供（デジタルファースト原則、コネクテッド・ワンストップ原則）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>本市の「電子申請共通システム」や「公共施設予約・案内システム」のオンライン機能をフル実装し、「手数料等納付」や「通知」など、市民に関わる全てのプロセスをスマートフォンで完結させるサービスを提供する。</li> </ul>		 <p>オンライン</p>
	<b>②「書かない」・「待たない」・「ユニバーサルな」窓口サービスの提供（ワンズオンリー原則）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の負担を削減する「書かない窓口」システムを導入し、マイナンバーカードを活用した申請書類等の自動作成サービスを提供する</li> <li>来庁者が殺到する窓口において「受付管理・情報提供システム」を導入し、待ち時間の見える化による混雑緩和を図るサービスを提供する</li> <li>「多言語翻訳タブレット」を導入し、多言語翻訳や音声反訳などにより、国籍や障がい等を問わず安心して窓口を利用できるサービスを提供する</li> </ul>		
主なKPI	<b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン化手続数</li> <li>②「書かない窓口」利用率</li> </ul>	<b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①行政手続におけるオンライン利用率</li> <li>②実装する各種デジタルサービスの市民満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【AIチャットボット実装を含めた日光市ホームページ再構築事業】

実施地域	栃木県日光市	事業費	55,000千円
実施主体	栃木県日光市	人口	77,546人（2023年1月時点）
事業概要	<p>市ホームページにAIチャットボットを導入し、市民やホームページ利用者の疑問に即座に回答できる仕組みを構築することで、市民等のホームページ利用時における疑問の即時解消を図りホームページの利便性を向上させる。また、構築後7年が経過し適切ではなくなったナビゲーションや階層構造を平易な日本語を用いて再構築することで、利用者の情報の探しやすさを向上させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【デジタル実装サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AIチャットボットによる自動回答サービス</li> </ul> <p>【ホームページ関連システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CMS（ホームページ編集システム）</li> <li>AIチャットボットシステム</li> <li>外国語自動翻訳システム</li> <li>広報紙等のデジタルブックシステム</li> <li>ホームページ再構築</li> <li>データ移行作業</li> <li>メール配信システム</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームページのアクセス数</li> <li>②AIチャットボットの利用回数</li> <li>③メール配信の登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームページ利用者の満足度</li> <li>②AIチャットボット利用者の満足度</li> </ol>	



# 事業概要 【庁内案内AIチャットボットによるデジタル窓口構築事業】

実施地域	栃木県大田原市	事業費	14,432千円	
実施主体	栃木県大田原市、(株)ビースポーク	人口	69,536人	
事業概要	<p>市ホームページ上にAIチャットボットを導入し、市民が24時間365日自宅のパソコンやスマートフォンで「市役所のサービス」や「来庁時のどこに行けばよいか」といった疑問を自分で解消できる環境を整備します。</p> <p>また、本庁舎1階に同じAIチャットボットを搭載したデジタルサイネージを設置することで、スムーズな庁舎案内を提供するとともに、総合案内の待ち時間の短縮を図ることで、「ICTを利用した住民サービスの向上」や「住みやすい大田原市」を実現します。</p>			
具体サービス	<p>日本語及び英語の2言語に対応したAIチャットボットを導入し、市民の疑問である「市役所のサービス内容」や「来庁時にどこへいけばいいか」といった疑問を、自分でいつでもどこでも解消できる環境を提供。</p> <p><b>【自宅や外出先】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パソコンやスマートフォンを利用して、市ホームページを閲覧する際にAIチャットボットが利用可能。</li> </ul> <p><b>【市役所の本庁舎】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1階に設置したデジタルサイネージ上でAIチャットボットが利用可能。</li> <li>本市が提供する公衆無線Wifi「Ohtawara Free Wifi」に接続すると、AIチャットボットが起動。</li> </ul>			
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットの平均利用者数</li> <li>②平均対応件数</li> <li>③平均メッセージ数</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットの利用満足度</li> <li>②AIチャットボットの正答率</li> <li>③総合窓口の問合せ比率</li> </ul>	<h2>利用イメージ</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルサイネージ上で操作、その他デバイスでは、Wi-Fi接続時に利用することが可能です。</li> <li>デジタルサイネージは、人感センサーが搭載されているためスムーズな利用が可能です。</li> <li>音声入力・読み上げ機能も搭載予定のため、最大限の非接触操作が可能です。</li> <li>表示方法（アイコン、テキスト、色など）はご要望にあわせて変更可能です。</li> </ul>	

# 事業概要 【書かない窓口推進事業】

実施地域	栃木県那須塩原市	事業費	31,493千円
実施主体	栃木県那須塩原市	人口	116,832人
事業概要	<p>那須塩原市では、令和4年度に本庁舎において、(株)TKCの「かんたん窓口システム」を利用した「書かない窓口」の実証実験を実施している。</p> <p>利用者からの「楽になった」「待ち時間が減った」などの意見を踏まえ、さらなる市民の利便性向上のため令和5年度は各支所・出張所へ「書かない窓口」を展開する。また、「手続き案内機能」や「スマート申請システム」との連携の活用についても推進する。</p> <p>なお、本事業で取り扱うデータは住民基本台帳と密接に関係することから、個人番号利用事務系ネットワークと連携しているため、TYPE2で申請しているデータ連携基盤の活用は想定していない。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>各種届出や証明書の交付申請手続き時に、マイナンバーカード等を活用することにより、市民が氏名や住所を何度も記載することなく手続きを行うことができる。また、手続き案内機能で質問に答えることで必要な手続き案内票を出力し、手続きのワンストップ化を行うことができる。</p> <p>【かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書作成機能（住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等の申請書）</li> <li>手続き案内機能（婚姻や死亡届、住民異動届等の際に付随する必要な手続き）</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システムにより対応可能な手続数</li> <li>②システムでの申請率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用者の満足度</li> <li>②申請書作成時間の削減</li> </ol>	

# 事業概要 【市役所窓口キャッシュレスサービス】

実施地域	栃木県那須塩原市	事業費	6,340千円
実施主体	栃木県那須塩原市	人口	116,832人
事業概要	<p>窓口での行政サービスに係る手数料等の支払いをキャッシュレス化し、市民が現金を持ち歩かずに支払いを行える利便性の高い環境を構築することを目的とする。令和5年度は市民課及び課税課にPOSレジとキャッシュレス端末、会計課にPOSレジを導入する。これらを一体的に整備することでPOSレジでの速やかな集計作業が可能となるため、市役所側での業務効率化も図ることができ、自治体DXの推進効果も見込んでいる。</p> <p>なお、本事業で取り扱うデータは、支払時に利用されたキャッシュレス決済の種別や金額であり、利用者の年齢層や性別等の属性情報は収集できないことから、TYPE2で申請しているデータ連携基盤の活用は想定していない。</p>		
具体サービス	<p>キャッシュレス決済端末を導入することで、クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。市民は小銭を準備する手間がなくなり、職員はお釣りを渡す手間がなくなるため、決済にかかる時間が短縮でき、窓口の混雑が緩和されることが期待できる。</p> <p>さらに、決済時に非接触となるため昨今のコロナ対策にも繋がる。</p> <p>また、キャッシュレス決済端末とPOSレジ、自動釣銭機を連携させることで、各種証明書発行手数料等（住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等）のデータを管理でき、これまで職員が手計算していた集計作業が速やかにできるため、閉庁後の集計作業時間が大幅に短縮できる。</p>	<p>■ NW環境・機材構成</p> <p>The diagram illustrates the network and equipment setup. It is divided into three main sections: 'クラウド・サーバー' (Cloud Servers), '庁内' (Office), and '本部・外出先' (Headquarters/Out-of-office). 'クラウド・サーバー' connects to '庁内' via 'インターネット' (Internet). '庁内' features an 'ONU or ホームゲートウェイ' (ONU or Home Gateway) with a note that ISP (Broadband) information is required. It also includes a 'ルーター兼アクセスポイント' (Router/Access Point) and '有線モジュラーケーブル' (Wired Modular Cables). Connected devices include 'レジ端末 (iPad)' (POS terminal), 'カスタマーディスプレイ (iPad)' (Customer display), 'stera terminal (キャッシュレス端末)' (Cashless terminal), 'プリンタ' (Printer), 'FAX', and '自動釣銭機' (Change machine) or 'mC-Bridge'. A note indicates that '現金会計はオフラインでの対応可' (Cash accounting is supported offline). '本部・外出先' shows a '管理画面' (Management screen) on a laptop with a 'POS+' logo, also connected via 'インターネット'.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済の件数 ②キャッシュレス決済導入窓口数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービス利用者の満足度 ②証明書発行等にかかる時間の削減</p>	

# 事業概要 【ましこデジタルファースト推進事業】

実施地域	栃木県益子町	事業費	9,460千円
実施主体	栃木県益子町	人口	21,176人
事業概要	<p>町民アンケート等により、休日や夜間に、役場に行かなくてもオンライン等で行政手続きができることが望まれている。本事業では、電子申請システムに、マイナンバーカードによる電子認証やキャッシュレス決済機能を連携させ、行政手続きの電子申請を実現させる。加えて、SNSによる情報発信やチャットボット機能により、適切に電子申請フォームへの誘導を促し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム（オンライン手続き関係）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>・職員が電子申請や申込予約、アンケート等のフォームを作成・集計し、一元管理できる(株)トラストバンク</li> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」(株)xIDが提供するxIDアプリ等)</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」</li> <li>● 電子申請実装支援</li> <li>・現行の紙ベースから電子申請実装に向けての外部人材や研修等による支援</li> </ul> <p>【SNSによる電子申請への誘導】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 町公式LINEアカウントによる行政情報の発信</li> <li>・LINEを利用した行政情報のセグメント配信。</li> <li>・シリア型チャットボットによる行政手続きの適切な誘導。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応手続き数</li> <li>② 電子申請による申請数</li> <li>③ キャッシュレスサービス利用件数</li> <li>④ 町公式LINEアカウントの登録数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請利用満足度</li> <li>② 電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>③ キャッシュレスサービス利用満足度</li> <li>④ 町公式LINEアカウントの利用者満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【来ても来なくても書かせない窓口】

実施地域	栃木県下都賀郡野木町	事業費	9,562千円
実施主体	栃木県下都賀郡野木町	人口	24,611人
事業概要	<p>窓口業務のデジタル化により、【来る必要がない】、【書かせない】、【待たせない】を実現するものです。住民課窓口を中心に他課との情報を共有することで、町民の負担を最小限に抑えるとともに、入力迅速化、入力間違いおよび手続き案内の漏れ防止等で業務の効率化が可能となります。</p>		
具体サービス	<p><b>【スマート申請システム】</b>          入力フォーム作成支援ツール。オンライン上で申請可能とすることで、【来る必要がない】、【書かせない】環境を構築します。</p> <p><b>【かんたん窓口システム】</b>          対面ではタブレットを用いて申請書を【書かせない】環境を構築します。また、基幹業務システムへのデータの入り口をデジタル化することで、職員の事務処理を迅速化し【待たせない】環境を構築します。本システムはぴったりサービスおよび上記スマート申請システムと住基システム等基幹情報システムとのデータ連携が可能であるため、RPAを導入することなく業務の効率化が図れるシステムです。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="526 914 1088 1278"> <p>来させない・待たせない  <small>オンラインで完結できる手続きはオンラインで完結。事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせない。</small></p> <p><b>TASKクラウド スマート申請システム</b></p> <p>来させない: オンライン申請 → 申請受付</p> <p>待たせない: 事前申請来庁予約 → 予約確認/申請確認 → 申請受付</p> <p>来庁</p> </div> <div data-bbox="1256 914 1939 1278"> <p>書かせない  <small>住民のライフイベントに応じて、必要な手続きを漏れなく案内。氏名や住所等を記入済みの申請書を作成して手書き不要に。</small></p> <p>市区町村</p> <p><b>TASKクラウド かんたん窓口システム</b></p> <p>書かせない: 窓口① → 各課で情報連携 → 窓口②</p> <p>住民 → 来庁 → 窓口① → 窓口②</p> </div> </div>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① オンライン申請の利用率</li> <li>② 待ち時間の削減</li> <li>③ オンライン申請可能な手続きの種類</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① オンライン申請におけるサービス満足度の平均値</li> <li>② 対面窓口におけるサービス満足度の平均値</li> <li>③ 時間外労働の削減</li> </ul>	

# 事業概要 【デジタル技術による対面窓口の混雑緩和事業】

実施地域	群馬県太田市	事業費	40,088千円
実施主体	群馬県太田市	人口	222,403人
事業概要	<p>市民が「来なくていい」、「書かなくていい」、「待たなくていい」窓口実現のために、複数サービスを一体的に実装する。課題である市役所窓口の混雑緩和により、市民の利便性向上を図る。さらに、手続き時に一貫してデジタル技術に触れることで、市民のUX向上と将来的なオンライン申請（ぴったりサービス等）の活用促進を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>一体でデジタル技術実装により窓口の混雑緩和実現</p> <p> <b>届出に必要な書類 &amp; 待ち時間をスマホで確認</b>  <b>届出書の作成をタブレットで支援</b>  <b>キャッシュレス決済可能なセミセルフレジの導入</b>  <b>届出結果をスマホで確認</b> </p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①届出書作成支援サービスによる受付件数</li> <li>②待ち時間通知サービス活用窓口数</li> <li>③手続き案内サービス活用件数</li> <li>④事務処理経過通知サービスによるショートメッセージ送信件数</li> <li>⑤キャッシュレス決済対応セミセルフレジでのキャッシュレス決済率</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①市民課住民異動待ち時間平均値</li> <li>②窓口業務に係る市民満足度アンケート調査結果平均値</li> </ul>		

## 事業概要 【霊園管理システム構築事業】

実施地域	群馬県富岡市	事業費	3,218千円
実施主体	群馬県富岡市	人口	46,481人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>昭和40年より続けてきた市営墓地の供給について、これまで紙媒体の台帳を中心とした運用管理の方式を、専用システムの導入による運用管理へ切り替える。また、既存電子申請システムとの連携を図り、オンライン上での利用開始申請、申請内容の変更、利用料の電子決済などの機能を充実させ、非来庁で全ての手続きが実現できる運用管理体制を整える。</p>		
具体サービス	<p>【霊園管理システムによる市営墓地の運用管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市営墓地の運用管理方法を電子化し、紙媒体中心の運用方法からの脱却を図る。</li> <li>電子申請システムと連携し、利用開始申請や使用料支払いなどの諸手続きをオンライン上で完結できる仕組みを導入する。</li> <li>IT分野に不慣れな使用者が来庁した際は、専用GISを活用した適切な窓口案内を提供する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>墓地等の利用者数</li> <li>電子申請による申請数</li> <li>催告通知の発送件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>墓地等利用者の満足度</li> <li>窓口来庁者数の削減率</li> <li>支払い期限日における利用料未納者数</li> </ol>	

## 事業概要 【デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上事業】

実施地域	群馬県吉岡町	事業費	21,139千円
実施主体	群馬県吉岡町	人口	22,374人(12/1現在)
事業概要	次のサービスを実施することにより、行政手続きの一部をデジタル化し、行政手続きにおける住民の待ち時間の短縮及び利便性向上並びに密回避を図るもの。		
具体サービス	<p>①役場窓口のキャッシュレス化及びセミセルフ化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セミセルフ方式のキャッシュレス対応レジを導入し、住民の利便性の向上を図る。</li> </ul> <p>②Web口座振受付サービスの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Web口座振受付サービスを導入し、住民の利便性の向上を図る。</li> </ul> <p>③マルチコピー機の導入による一部窓口の書かない化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチコピー機を導入し、住民の利便性とマイナンバーカードの申請率の向上を図る。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上事業</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①役場窓口におけるキャッシュレス決済割合</li> <li>②口座振替利用者割合</li> <li>③マルチコピー機を利用した発行証明書枚数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①役場でのキャッシュレス決済利用者の利用満足度</li> <li>②Web口座振受付サービス利用者の利用満足度</li> <li>③役場でのマルチコピー機を利用した証明取得者の利用満足度</li> </ul>	



## 事業概要 【議事録公開促進事業】

実施地域	群馬県吉岡町	事業費	1,347千円
実施主体	群馬県吉岡町	人口	22,374人(12/1現在)
事業概要	<p>A I を用いた議事録作成システムを導入し、現在、作成し、公開している会議の議事録については、公開までの時間を短縮する。また、本システムを導入することにより、現在、マンパワーの問題で議事録を作成していない議会常任委員会等の会議についても、議事録を作成し、広く住民への公開できるようになることで、より開かれた行政を実現する。これらにより、行政の情報をより多く、より早く、住民に提供するもの。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>議事録公開迅速化 ・A I を用いた議事録作成システムの導入により、より早く、より多くの情報を発信する。</p>			
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①議事録を公開している会議等の数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①吉岡町議会のホームページへのアクセス数 ②アンケート結果による行政情報提供に対する住民満足度 ③本会議の議事録を公開するまでの期間</p>	


# 事業概要 【コンビニ交付システム及び自動証明書交付サービス】

実施地域	群馬県吾妻郡長野原町	事業費	30,084千円
実施主体	群馬県吾妻郡長野原町、富士フィルムシステムサービス（株）等	人口	5,351人
事業概要	既に実施している住民票等のコンビニ交付サービスに戸籍証明書の追加及び役場庁舎内と町内のコンビニのない応桑地区にある応桑郵便局に自動証明書交付機を設置することにより、取得申請率 85%を超えているマイナンバーカードの更なる普及促進と利便性向上及び町民のマイナンバーカード利活用促進を図る。		
具体サービス	<p>【戸籍証明書コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全国のコンビニ等でマイナンバーカードを利用し、既に実施している住民票等に追加して、長野原町に本籍のある戸籍証明書の取得を可能とし、全国的にも普及しているマイナンバーカードの利活用促進を図る。</li> </ul> <p>【自動証明書交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 役場庁舎内へ自動証明書交付機（キオスク端末）を設置することにより町内で取得申請率 85%を超えるマイナンバーカードを活用して住民票等の証明書が窓口で待たずに自動交付できる。</li> <li>• コンビニのない地区にある応桑郵便局へキオスク端末を設置することで住民の利便性向上とマイナンバーカード利活用促進を図る。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">コンビニ交付サービスのイメージ</p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の利便性向上</li> <li>・窓口業務の負担軽減</li> <li>・証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約54,000店舗で交付を受けられる</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①町での戸籍証明書交付のうちコンビニ交付率</li> <li>②役場庁舎及び応桑郵便局の自動証明書交付機を利用した通数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード取得率</li> <li>②戸籍証明書コンビニ交付サービスの満足度</li> <li>③自動証明書交付サービスの満足度</li> </ol>	





# 事業概要 【マイナンバーカードを利用した住民票の（写し）等コンビニ交付サービス】

実施地域	群馬県 草津町	事業費	3,268千円
実施主体	群馬県 草津町、株式会社 TKC（連携先: J-LIS）	人口	6,088人
事業概要	<p>コンビニエンスストア等で住民票の写し、印鑑登録証明書、各種税証明書等を交付することにより、町民の利便性の向上を図り、あわせて町役場窓口混雑の軽減を図る。本事業により、町民にとって身近な証明書を、窓口に来庁せずとも発行できるようになる。住民がマイナンバーカードの利便性を実感する第一歩とし、今後の行政手続きのオンライン化をさらに加速させ、行政の持続可能な運営体制を構築していく。</p>		
<p>【マイナンバーカードを利用した住民票の（写し）等コンビニ交付サービス】</p> <p>住民の利便性向上、窓口の混雑緩和を目的として、マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で、住民票の写し等各種証明書を取得できる体制を構築する。</p> <p>住所地以外のコンビニエンスストア等のキオスク端末でも、証明書を取得することができる。</p> <p>また交付については毎日午前6時30分から午後11時まで対応しており、利用者は町役場の開庁時間外でも証明書を取得することができるため、従来では窓口に行かなければ証明書の取得ができないことで、住民が負担していた時間的な制約や、来庁の手間を大幅に軽減・改善することができる。</p>	<p>①証明書の申請</p> <p>②申請情報の送信</p> <p>③証明書情報の送信</p> <p>④手数料の納付</p> <p>⑤証明書の印刷</p> <p>住民の利便性向上</p> <p>各種セキュリティ対策の実施</p> <p>費用負担の低減</p> <p>・通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策</p> <p>居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能</p> <p>コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能</p>		
<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用件数</p> <p>②窓口における証明書交付の件数</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの住民利用満足度</p> <p>②マイナンバーカードの取得率の向上</p> <p>③</p>		

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用したコンビニ交付事業（マイナンバーカード利活用促進支援）】

実施地域	群馬県明和町全域	事業費	29,055千円
実施主体	群馬県明和町	人口	10,883人
事業概要	<p>・マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等の店舗にあるキオスク端末（マルチコピー機）を住民自ら操作して、住民票の写しや戸籍証明書等を早朝から深夜まで取得できるサービスを実装する。</p> <p>・住民が「いつでも」「どこでも」「簡単」に行政サービスが受けられるよう証明書等発行窓口のデジタル化を図り、住民にとって「住んでよかった」「住んでみたい」選ばれる町の創造を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを利用して、住民票の写し等の各種証明書がコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で取得できるサービスを構築する。</li> <li>・交付できる証明書等の対象は、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しを予定。なお、戸籍証明書及び戸籍の附票の写しは、住所地と本籍地が異なる方への証明書も交付可能とする。</li> </ul>	 <p>●取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・住民票記載事項証明書*</li> <li>・各種税証明書*</li> <li>・戸籍証明書*</li> <li>・戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><small>*対応しない市町村もあり。</small></p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書交付枚数</li> <li>②窓口交付証明書交付枚数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率の向上</li> <li>②コンビニ交付サービスの認知度</li> <li>③コンビニ交付サービスの利用満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【支払手続におけるキャッシュレス化】

実施地域	埼玉県加須市	事業費	7,981千円
実施主体	埼玉県加須市	人口	112,191人
事業概要	<p>本市における窓口での支払いについては、未だ現金のみの取り扱いとなっている。          そのため、利用頻度が高く、支払件数の多い証明書発行等手数料の支払いについて、窓口払いのキャッシュレス化及びオンライン手続における電子申請サービスへの決済機能の追加により、支払方法の多様化を図ることで、市民の利便性と行政サービスの向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【窓口払いのキャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済端末の導入</li> <li>・POSシステムの導入</li> </ul> <p>【オンライン手続におけるキャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子申請サービスへのオンライン決済機能の追加</li> </ul>	<p>窓口払い</p>   <p>オンライン手続の支払い</p>  	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口払いにおけるキャッシュレス決済の利用件数</li> <li>②オンライン手続におけるキャッシュレス決済の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用に係る満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【書かない窓口推進事業】

実施地域	埼玉県春日部市	事業費	43,450千円（200,000千円以内）
実施主体	埼玉県春日部市	人口	231,876人(R4.12.1時点)
事業概要	<p>【書かない窓口の導入】</p> <p>市民が住民異動などの手続きの際に、申請書記入の負荷を軽減し住民満足度の向上につなげるため、市民課において書かない窓口を導入するものです。また、従来手間がかかっていた手書き文字の判読と、記入漏れや書き間違いなどによる補記の手間が軽減されることで職員の業務の効率化を図るものです。</p>		
具体サービス	<p>【窓口支援システムの導入（書かない窓口）】 （住民サービスの向上）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民課手続きにおいて申請書の記入が不要</li> <li>行政手続きにかかる時間が減少</li> </ul> <p>（職員の業務効率化）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新本庁舎移転（令和6年1月）のタイミングで書かない窓口を導入し、市民課業務のBPRを実施し業務の効率化を図る</li> <li>申請書不備の減少による確認時間、修正時間の減</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>書かない窓口対応手続き数</li> <li>窓口支援システムの利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>書かない窓口導入における行政手続きの短縮時間</li> <li>市民意識調査における窓口サービス住民満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【AI多言語音声翻訳推進事業】

実施地域	埼玉県春日部市	事業費	857千円（200,000千円以内）
実施主体	埼玉県春日部市	人口	231,876人(R4.12.1時点)
事業概要	<p>【AI多言語音声翻訳タブレットの導入】</p> <p>多国籍の外国人、手話が必要な方、音声筆談等の窓口対応の際、相手の要望を深く理解して複雑な制度や申請等の説明を正確に行うために、高性能のAI多言語音声翻訳タブレットを導入するもの。意思疎通不足によるトラブルを回避し対象者の心理的負担を軽減して、窓口業務における住民サービスの向上を図り、また、手続きに要する時間の短縮や職員の負担の軽減により業務効率化を実現する。</p>		
<p>【AI多言語音声翻訳タブレット】</p> <p>①住民サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI多言語機械通訳</li> <li>・三者間ビデオ通訳（多言語、手話）</li> <li>・AI音声筆談</li> <li>・やさしい日本語（簡単な表現に変換）</li> </ul> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意思を正確に伝え、的確な説明を受けることができ、心理的負担が減る。</li> <li>・誰もが平等に住民サービスを受けることができる。</li> </ul> <p>②職員の業務効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・導入前と比較し、対応人数、対応時間が減る</li> <li>・高機能な翻訳で、短時間で正確に説明できる</li> </ul>		<p>AIによる「スピーディー」な対応</p> <p>機械通訳</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 簡単な手続きのご対応</li> <li>■ 書類や制度などのご説明対応</li> </ul> <p>音声筆談も可能</p>	<p>通訳者による「正確」な対応</p> <p>ビデオ通訳</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 心理面で配慮が必要なご対応</li> <li>■ トラブルへのご対応</li> </ul> <p>手話通訳に対応</p> <p>やさしい日本語の辞書機能は、職員にとっても便利な機能</p>
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①AI多言語音声翻訳タブレットの利用者数</p> <p>②翻訳または通訳した会話の文の数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①職員単独で対応した件数の割合</p> <p>②窓口における説明に対する理解度</p>	

## 事業概要 【収納窓口サービス向上事業】

実施地域	埼玉県深谷市	事業費	13,700千円
実施主体	埼玉県深谷市	人口	141,830人
事業概要	セルフ型税公金収納機の導入により、市役所窓口における税金・料金の支払手続に係るお客様の滞在時間を縮減するとともに、相談業務の充実を図るため、領収済通知書のイメージ化サービスを活用し全歳入をデータ化しバックオフィス業務を効率化することで窓口相談業務の質の向上を図る。		
具体サービス	<p>【セルフ型税公金収納機】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税金料金の納付書支払いをセルフ方式で自動受付</li> <li>収納情報をデータ化し、業務システム用にCSVデータを作成</li> </ul> <p>【領収済通知イメージ化サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>領収済通知書をイメージ化</li> <li>検索キー情報を付加</li> <li>LGWAN-ASPでデータ提供</li> <li>原本は領収済通知イメージ化サービス事業者の倉庫で保管</li> </ul>	※次ページ、サービスイメージ図参照	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①セルフ型税公金収納の件数</li> <li>②窓口での苦情の数</li> <li>③行政手続きに係る利用者の滞在時間の削減</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①セルフ型税公金収納の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【収納窓口サービス向上事業】

## サービスイメージ図

【収納機 利用可能時間】

**本庁舎**

月～金8:30～17:15(木のみ19:15)

毎月第1日曜日9:00-16:00

**行政サービスセンター（キララ上柴）**

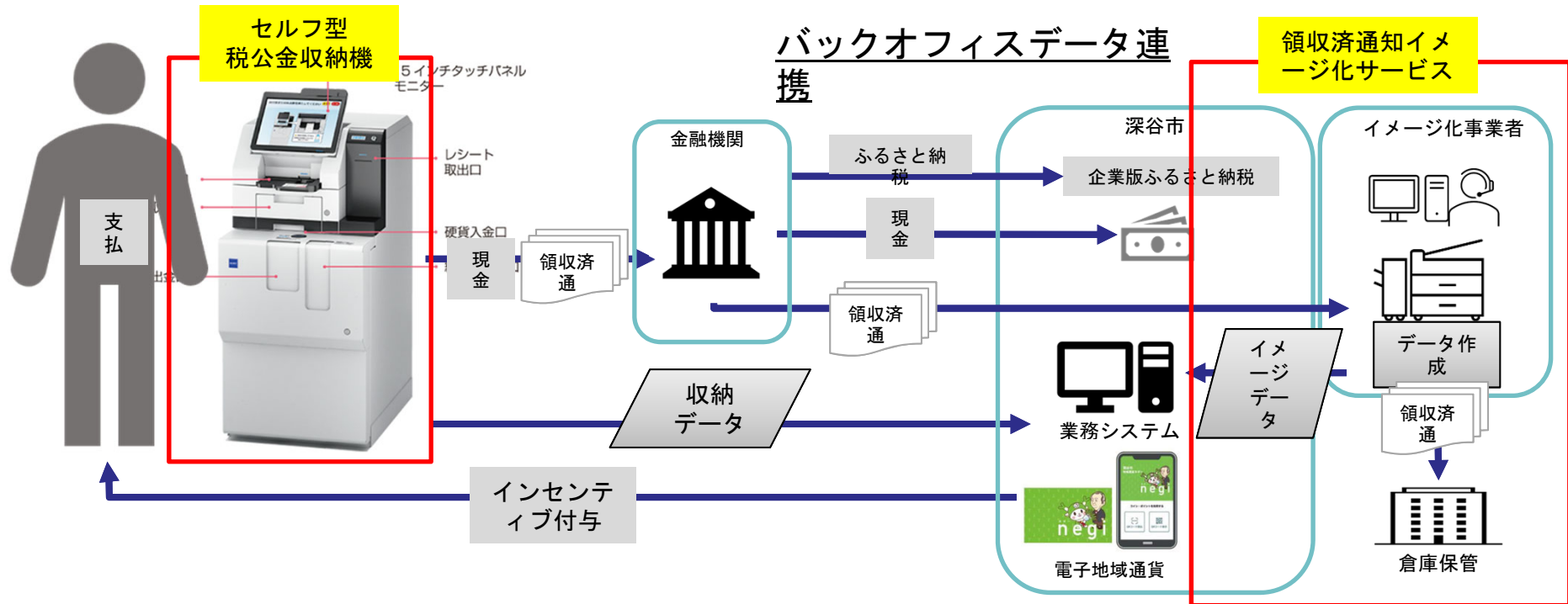
毎日9:00～17:00

年末年始・臨時休館日除く


**取り扱い科目**

税・後期高齢者医療・保育料・水道

### 窓口相談業務の質の向上



## 事業概要 【窓口手続きのキャッシュレス化】

実施地域	埼玉県越谷市	事業費	8,970千円
実施主体	埼玉県越谷市	人口	344,080人（令和4年12月1日現在）
事業概要	<p>窓口収納をキャッシュレス化して市民サービスの向上を図り、併せてPOSシステムを導入することで市役所側での業務効率化を図ることを目的とする。また、セミセルフレジを導入することによりコロナ対策としての非接触環境を構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【セミセルフレジ・キャッシュレス端末の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を行うことが可能なセミセルフレジ又はキャッシュレス端末を窓口を設置する。ディスプレイ又は端末を市民側に設置することで非接触型の決済となり、昨今のコロナ対策にも繋がる。</li> </ul> <p>【POSシステムの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSシステムが搭載されたセミセルフレジ又はキャッシュレス端末を利用するため、POS用タブレットが不要で、1台で会計から決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、職員の集計業務の効率化を実現する。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口のキャッシュレス比率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【福祉相談 A I 活用事業】

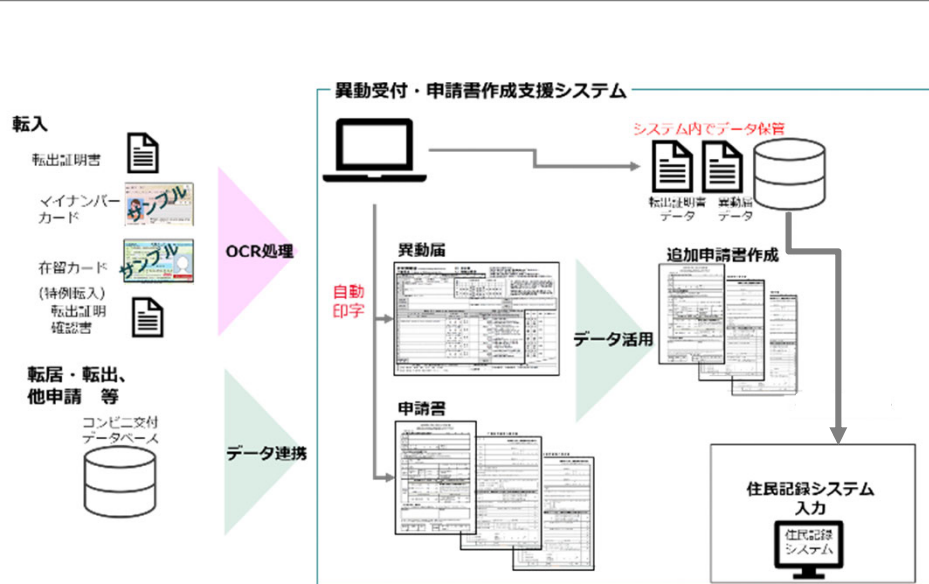
実施地域	埼玉県新座市	事業費	1,801千円
実施主体	埼玉県新座市	人口	166,108人
事業概要	地域住民の複合的な福祉課題等について、包括的に相談を受け止め、内容に応じて関係機関の窓口へつなぐ福祉相談事業において、A I を活用する。		
具体サービス	<p>【A I 相談パートナー※】 音声認識やデータ分析技術等の A I 活用 ＜自動ガイダンス機能＞ 単語を拾ってリアルタイムで分析し、事前登録したサービス・制度・資源・マニュアル・過去事例等の情報を表示させ、相談員をサポート。 相談員の力量を問わず均一的に</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合的な福祉課題を紐解く</li> <li>・適切な助言を行う</li> <li>・サービス・制度を案内しつなぐことが可能</li> </ul> <p>＜音声リアルタイムテキスト化＞ 相談記録作成時間を削減し、相談員の負担を減らすことにより、サービスを向上させる。</p> <p>※株式会社三菱総合研究所（本社：東京都千代田区）および株式会社アイネス（本社：東京都中央区）が提供するAIを活用した自治体相談業務支援サービス。</p>		
主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ガイダンス登録数</li> <li>②自動ガイダンス機能を用いた相談回数</li> <li>③テキスト化した相談件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①新座市民意識調査における住民満足度</li> <li>②案内・つないだ割合の前年比</li> <li>③相談受付時間数</li> </ol>	

# 事業概要 【異動受付支援システムの構築による窓口手続きの迅速化】

実施地域	埼玉県北本市	事業費	18,447千円
実施主体	埼玉県北本市、富士フィルムシステムサービス株式会社 等	人口	65,811人
事業概要	<p>引越し（転入等）に関する異動届等の申請手続きにおいて、平均で約25分の処理時間を要しており、住民の手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間を短縮し、住民サービスの向上、滞在時間の短縮による窓口における密回避を図ります。併せて、コンビニ交付サービスのデータを活用し、職員の入力業務および申請書作成業務の効率化を図ります。</p>		
<p>【異動受付支援システムの導入】</p> <p>転入届においては、転出証明書をOCR処理することにより、住民が届書に記入する負担を削減し、滞在時間の軽減を図ります。</p> <p>また、転居・転出や申請書作成においては、コンビニ交付サービスの住民情報複製データを活用し、住民が届書に記入する負担軽減を行うとともに、職員の作業の効率化を図ります。</p> <p>さらに、1度作成した届書データは、システム内で保管・保存され、照会作業が発生した場合は、システムによる内容確認が可能になります。</p> <p>住民記録システムの標準化後は、基幹系システムとの連携を実現し、職員のデータ入力の負担軽減を図ります。</p> <p>マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事により、カードの付加価値を向上させます。</p>	<p>【異動受付支援システムの導入】</p> <p>転入届においては、転出証明書をOCR処理することにより、住民が届書に記入する負担を削減し、滞在時間の軽減を図ります。</p> <p>また、転居・転出や申請書作成においては、コンビニ交付サービスの住民情報複製データを活用し、住民が届書に記入する負担軽減を行うとともに、職員の作業の効率化を図ります。</p> <p>さらに、1度作成した届書データは、システム内で保管・保存され、照会作業が発生した場合は、システムによる内容確認が可能になります。</p> <p>住民記録システムの標準化後は、基幹系システムとの連携を実現し、職員のデータ入力の負担軽減を図ります。</p> <p>マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事により、カードの付加価値を向上させます。</p>		
<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①異動受付支援システムの利用者数</p> <p>②転入届の操作に要する時間（平均）</p> <p>③転居届の操作に要する時間（平均）</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者の満足度</p> <p>②滞在時間の短縮</p> <p>③マイナンバーカード新規交付申請数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者の満足度</p> <p>②滞在時間の短縮</p> <p>③マイナンバーカード新規交付申請数</p>	

# 事業概要 【書かない窓口システム構築】

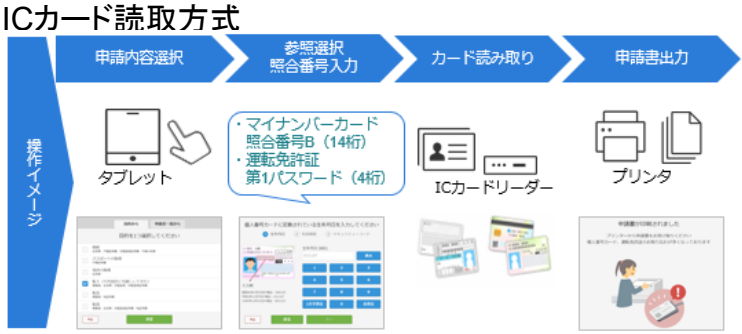
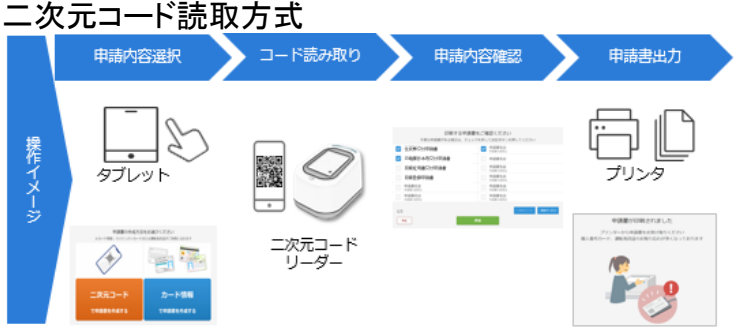
実施地域	埼玉県八潮市	事業費	43,296千円
実施主体	埼玉県八潮市	人口	92,319人
事業概要	<p>市民が各部署で必要な手続きをする際の「書く」「待つ」などの負担を、住所等の基本情報が記載された申請書を出力するシステムを導入することで軽減し、市民サービスの向上を図るとともに、職員の業務効率の向上や、手続案内漏れの防止など、窓口に関する各種問題の解決を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【異動受付支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転出証明書をスキャナ（OCR技術）で読み取り、異動届（転入）を作成する</li> <li>・既存システム（コンビニ交付）の住民票データを参照し異動届（転出・転居）及び申請書の作成をする</li> <li>・作成した異動データを住民記録システムに連携することにより、入力業務の効率化を図る</li> <li>・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成することによりカード保有の付加価値を付ける</li> <li>・作成した異動届等を電子保管する事で調査・照合に係る時間を短縮する</li> <li>・システム標準化を見据えIPAmj明朝フォントを使用したシステムを構築する事で字形差異をなくす</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①システムを用いた手続き対応件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①役所での窓口滞在時間 ②窓口サービスの満足度 ③転入届の操作に要する時間（平均）</p>	



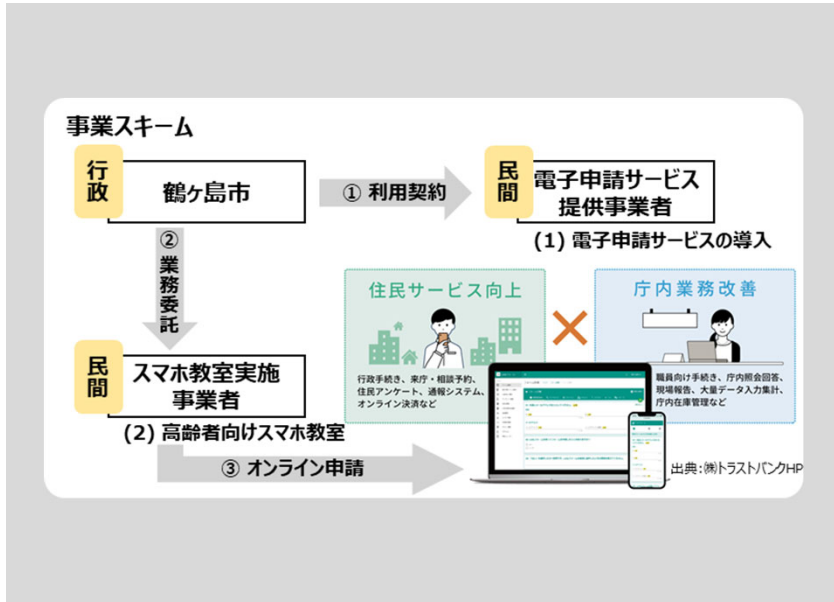
## 事業概要 【ホームページへのAIチャットボット導入事業】

実施地域	埼玉県富士見市	事業費	2,021千円
実施主体	埼玉県富士見市	人口	112,839人
事業概要	市ホームページ上にAIを活用したチャットボットを設置し、問い合わせに対してチャットボットシステムが自動回答を行うことで、利用者は、いつでも好きな時間に問い合わせを行うことが可能となり、利用者の利便性を向上するもの。また、日本語以外の言語でも利用可能とすることで、外国籍市民等への問い合わせへも対応し、誰にでもやさしいまちづくり・共生社会の実現を図るもの。		
具体サービス	<p>【AIチャットボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自動回答により24時間365日、問い合わせへの対応が可能</li> <li>日本語以外の言語でも利用が可能</li> <li>話し言葉で利用が可能で市ホームページ上の情報検索機能を拡充</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボット設問数</li> <li>②AIチャットボット利用者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットの回答への満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【マイナンバーカードを利用した書かない窓口化】

実施地域	埼玉県富士見市	事業費	1,145千円
実施主体	埼玉県富士見市	人口	112,839人（R4.12末）
事業概要	<p>本市の特徴として、住民異動が激しく、常に窓口が混雑している背景から、窓口業務で最も利用の高い証明書取得について、ICT技術を活用し、書かない窓口を実現していくことにより、滞在時間の短縮や混雑解消、窓口事務の効率化など双方の負担軽減を図り、もって利便性の高い行政サービスを提供することができる「スマート自治体への転換」を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【申請書作成支援システムによるサービスの提供】 マイナンバーカードや運転免許証のICチップを使用し、暗証番号を入力することで、自動で各種証明申請書の申請者情報が記載できるシステムの導入により申請書の作成の負担が軽減できるサービスの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ICカード読取方式と二次元コード読取方式を併用（イメージ図参照）</li> <li>●作成できる申請書…住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票、課税証明書、固定資産証明書、納税証明書など、市民課・税務課・収税課で交付する各種証明書に係る申請書</li> </ul>	<p>ICカード読取方式</p>  <p>The diagram shows a four-step process: 1. 申請内容選択 (Application Content Selection) using a tablet, 2. 参照選択照合番号入力 (Reference Selection and Matching Number Input) on the tablet, 3. カード読み取り (Card Reading) using an IC card reader, and 4. 申請書出力 (Application Form Output) to a printer. A callout box lists supported documents: マイナンバーカード照合番号B (14枚), 運転免許証, and 第1パスワード (4枚).</p>	<p>二次元コード読取方式</p>  <p>The diagram shows a four-step process: 1. 申請内容選択 (Application Content Selection) using a tablet, 2. コード読み取り (Code Reading) using a 2D code reader, 3. 申請内容確認 (Application Content Confirmation) on the tablet, and 4. 申請書出力 (Application Form Output) to a printer. A callout box lists supported documents: 住民票の写し, 印鑑登録証明書, 戸籍証明書, 戸籍の附票, 課税証明書, 固定資産証明書, and 納税証明書.</p>
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援サービスの利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【行政システム活用推進事業】


実施地域	埼玉県鶴ヶ島市	事業費	5,760千円
実施主体	埼玉県鶴ヶ島市、株式会社トラストバンク、AGS株式会社等	人口	70,190人
事業概要	住民の利便性向上のため、オンライン決済や公的個人認証機能を有する電子申請サービスを新たに導入する。また、デジタルに不慣れな高齢者も活用できるよう、併せてスマホ教室を開催し、電子申請サービスの利用率向上につなげる。		
具体サービス	<p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請サービスの導入</li> <li>導入に併せたサービス活用支援（高齢者向けスマホ教室）</li> </ul>	 <p>事業スキーム</p> <p>行政 鶴ヶ島市 → ① 利用契約 → 民間 電子申請サービス提供事業者 (1) 電子申請サービスの導入</p> <p>↓ 業務委託 ↓</p> <p>民間 スマホ教室実施事業者 (2) 高齢者向けスマホ教室</p> <p>↑ ③ オンライン申請 ↑</p> <p>住民サービス向上: 行政手続き、受付・相談予約、住民アンケート、通報システム、オンライン決済など</p> <p>庁内業務改善: 職員向け手続き、庁内照会回答、現場報告、大量データ入力集計、庁内在庫管理など</p> <p>出典: ㈱トラストバンクHP</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービスの手続件数</li> <li>②電子申請サービスの利用者数</li> <li>③高齢者向けスマホ教室の参加人数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子化手続における電子申請利用割合</li> <li>②電子申請サービス利用者の満足度</li> <li>③高齢者向けスマホ教室参加者の満足度</li> </ul>	



# 事業概要 【書かない窓口導入事業】

実施地域	埼玉県ふじみ野市	事業費	2,949千円
実施主体	埼玉県ふじみ野市	人口	114,039人
事業概要	<p>職員が来庁者に必要事項を聞き取りしつつシステムへ情報を入力すると、必要な申請書類が出力され、来庁者に当該書類に署名してもらうことで申請完了となる。マイナンバーカード等は読取ると本人確認情報がシステムに取込まれる。また、転入等の住民異動に伴うライフイベント手続きを自動判定し、個別の手続き案内票を提供する。入力処理の迅速化、他部署への情報共有、手続案内漏れ防止、ペーパーレス化等の効果が見込まれる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口サービス】（証明書交付申請機能）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書作成支援</li> </ul> <p>【手続き案内サービス】（申請書作成支援機能）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>複数の届出書等を記入する負担を軽減</li> <li>住民異動に伴う手続きを自動判定した手続き案内票の提供</li> </ul>	<p>The diagram illustrates two key service functions. The top section, '証明書交付申請機能' (Certificate Issuance Application Function), shows a resident applying at a terminal, receiving a receipt, and then a printer outputting a certificate. It highlights benefits for residents (reduced time) and staff (increased efficiency). The bottom section, '手続き案内・申請書作成支援機能' (Procedure Guide and Application Form Support Function), shows a resident applying at a terminal, receiving a procedure guide, and then staff assisting with various life events like moving, marriage, and childbirth. It highlights benefits for residents (no confusion) and staff (increased efficiency).</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	




## 事業概要 【AIチャットボットによるお問い合わせ対応満足度向上事業】

実施地域	埼玉県伊奈町	事業費	440千円
実施主体	埼玉県伊奈町、チャットボットサービス提供事業者A	人口	45,251人
事業概要	<p>行政サービス等に関する住民からの「よくあるお問い合わせ」に対し、AIが最適と判断した回答を対話形式で自動応答できるAIチャットボットを導入する。システムメンテナンス時を除いて常時利用可能なため、閉庁日や夜間でも、住民の疑問解決に貢献できる。電話による軽微な問い合わせがチャットボット利用の促進により減少することで、窓口対応に割ける人的リソースが増えるため、PCやスマートフォンを利用しない住民へのサービス向上にも裨益する。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>【AIチャットボット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民等からの問合せに対し、自然言語処理する学習済みAIが日本語解析して行う、会話のような応答</li> <li>住民の入力に対し、必要な場合に質問のサジェスト表示</li> <li>該当する回答が複数存在する場合、候補を表示し、利用者が選択。ハッシュタグ、キーワードで絞込可能</li> <li>管理者が埋め込む画像や動画をプレビュー表示</li> <li>期限設定のあるFAQにも対応</li> <li>シナリオ型のFAQをドラッグアンドドロップで作成</li> <li>AI分析により、未解決の質問を自動的にグルーピング、これによりFAQを登録、充実できる</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: right;">  </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①チャットボットへのお問い合わせ件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①AIチャットボットの利用者満足度</p>	

# 事業概要 【書かない・待たない・行かない窓口整備事業】

実施地域	埼玉県三芳町 役場庁舎内等	事業費	9,566千円
実施主体	埼玉県三芳町、システム提供事業者	人口	37,760人
事業概要	<p>住民の転入出に際しては、必要な手続きの把握及び多数の申請書への個人情報の反復記入が負担となっている。また、職員としても書き間違いへの対応や転記ミスへの恐れ、申請書の保管などの課題があった。これらをICT技術を活用することで、記入の手間を極力省き、必要な手続きを漏らすことなく、マイナンバーカードの活用をしながら正確に手続きができるように住民サービスの向上を目指すための事業を行う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【引越しワンストップサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード所持者は、マイナポータルぴったりサービスと連携しながら、システム上で転出入の手続きを行えるようにする。</li> <li>マイナンバーカード非所持者は、来庁時に身分証を確認・読取し、基礎的な個人情報は記入せずに申請ができるようにする。</li> </ul> <div data-bbox="1182 671 2054 1161"> <p>II 当社の対応</p> <p>2. 引越しワンストップ支援サービス (Aパターン)</p> <p>申請管理システムとかんたん窓口システムの申請書作成支援機能を組み合わせた「引越しワンストップ支援サービス」を提供し、オンラインと窓口の両方のデジタル化を実現し事務の効率化を図ります。</p> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <p>①引越しワンストップサービスで行うことのできる手続数</p> <p>②引越しワンストップ・ぴったりサービスの利用者数</p> <p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <p>①引越しワンストップサービスの満足度</p> <p>②庁内滞留(窓口対応)時間の短縮</p>		

## 事業概要 【LINEを活用したオンライン申請サービス事業】

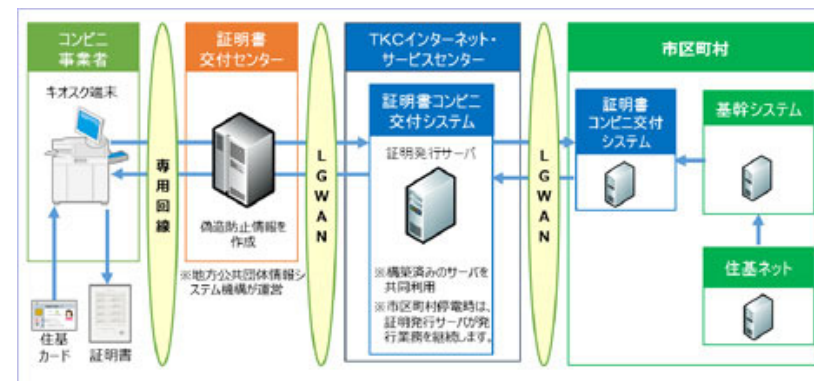
実施地域	埼玉県毛呂山町	事業費	2,331千円
実施主体	埼玉県毛呂山町	人口	32,621人 (R4.12.1)
事業概要	<p>LINEをプラットフォームにしたマイナンバーカードによるオンライン申請サービス事業。住民にとって身近なSNSであるLINEを活用し、役場に来庁しなくてもスマートフォンからオンラインで各種行政手続き等ができる「スマホのなかの町役場」を実現する。マイナンバーカードによる本人確認により、セキュリティを確保し、住民の利便性を向上させるとともに、オンライン申請増加に伴う来庁者の減少により、職員の窓口業務負担の軽減と業務効率の改善を図るもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>LINEのトーク画面で、住民が選択肢に従って入力するだけで、普段、LINEをするのと同じような手軽さで、各種行政手続き、施設予約を行うことができる。</p> <p>職員側の一次回答は、チャットボットによる自動応答なので、24時間365日、返信が可能。</p> <p>電子決済機能により、手数料等の支払いもLINE上で可能なことから、住民側の手続きがオンラインで完結することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種証明書等の請求</li> <li>・イベント、講座等の申込み</li> <li>・各種行政手続きの申請</li> <li>・施設予約</li> <li>・町立保育園、小中学校の欠席連絡</li> <li>・各種アンケート調査の実施 など</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①LINEを活用したオンライン申請可能手続き件数</li> <li>②町公式LINEアカウント友達登録者数</li> <li>③町公式LINEからのオンライン申請件数</li> </ul>	<p>住民にとって身近なSNSであるLINEを活用し、役場に来庁しなくてもスマートフォンからオンラインで各種行政手続き等ができるようサービスを導入します。</p> <p style="text-align: center;"><b>「スマホのなかの町役場」を実現</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 30%;"> <p>手数料の支払いも電子決済が可能となり、自宅に居ながら行政手続きが完結。</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 30%;"> <p>住民側に必要なのは、スマホとマイナンバーカードだけ。</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 30%;"> <p>町公式LINE登録者数の増加により、町から情報発信力が強化。</p>  </div> </div> <p>その他にも……</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請の増加により、窓口負担の軽減及び業務効率が改善。</li> <li>・マイナンバーカードを用いた本人認証によりセキュリティも万全。</li> <li>・紙の申請書等の減少に伴うペーパーレス化によるコスト削減。</li> </ul>	
		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民のLINEを活用したオンライン申請サービスの利用満足度</li> </ul>	

## 事業概要 【転入転出ワンストップ申請支援サービス導入事業】

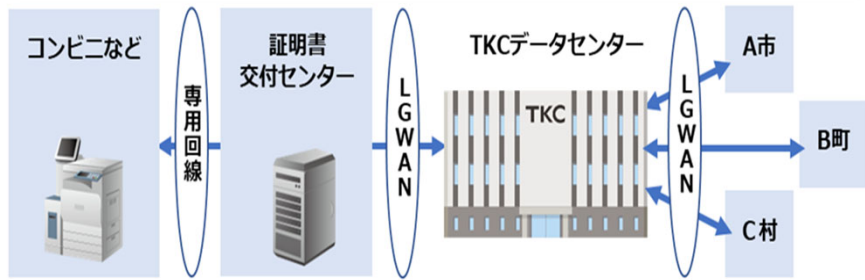
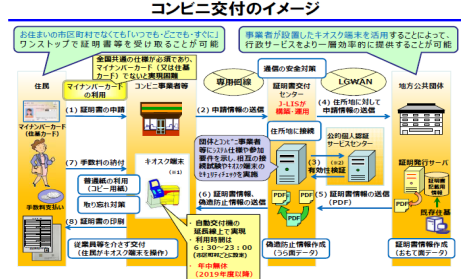
実施地域	埼玉県嵐山町	事業費	4,900千円
実施主体	埼玉県嵐山町、株式会社TKC	人口	17,621人
事業概要	<p>住民の利便性向上のため、マイナンバーカードを活用したシステムを導入し、タブレット端末操作により、申請書記入せずに住民票の写しや各種税証明書等の発行や必要な手続きの一覧、窓口それぞれの申請書類を作成できるようにし、庁内窓口での手続きや案内をデジタル化を図る。また、住基システムと連携することで、転入出等の受付時の手続き漏れ防止、手続案内後の住民異動入力を効率化し、「書かない」「待たない」窓口を構築する。なお将来的には、来庁することなく手続きが可能になるシステム導入をすることで、町民が「来ない」窓口を実現する。</p>		
具体サービス	<p>本業務で導入するシステムは、来庁した住民の行政手続きをデジタル化し、「書かない」窓口を実現します。</p> <p>【TASKクラウド かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施できます。</li> <li>● マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力を不要とします。</li> <li>● 設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。</li> <li>● 入力した申請データは関連課で活用できます。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①システムを利用した申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①転入時における手続き時間の短縮</p>	

## 事業概要 【証明書コンビニ交付事業】

実施地域	埼玉県皆野町	事業費	2,367千円
実施主体	埼玉県皆野町	人口	9,244人
事業概要	<p>住民の証明書発行に関する不便さを解消するため、「証明書コンビニ交付システム」を導入する。コンビニで証明書を交付できる環境を整備することで、窓口に来なくても簡単に手続きできる、町役場の開庁時間外での交付も可能となる。また、コンビニ交付システムを導入することで窓口業務の削減にもつながるため、住民向けサービスの向上と役場の業務効率化を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【証明書コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国のコンビニエンスストアでマイナンバーカード等を利用して証明書の交付を行う。</li> <li>・交付可能な証明書として、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得課税証明書を想定</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付による証明書発行回数</li> <li>②コンビニ交付可能な証明書数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②マイナンバーカード普及率</li> </ol>	



# 事業概要 【マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス】


実施地域	全国	事業費	2,380千円
実施主体	埼玉県長瀬町	人口	6,656人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用した各種証明書類のコンビニ交付サービスの導入を本町も実施し、町民の利便性向上及び窓口業務の負担軽減を図る。</p> <p>また、本事業を実施することでマイナンバーカードの交付率が向上するとともに、デジタル技術やAIを活用していくことで、行政手続きのオンライン化を加速させていく。</p>		
<p>各種証明書コンビニ交付</p> <p>全国のコンビニエンスストアなどに設置されているマルチコピー機（キオスク端末）に「マイナンバーカード」をかざし、暗証番号を入力することで「住民票」「印鑑登録証明書」「税務証明書」等の交付を「いつでも」「どこでも」受けられる。</p> <p>【住民票等発行サービス】 【印鑑登録証明証発行サービス】 【税証明等発行サービス】</p>		 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービス利用件数</p> <p>②マイナンバーカード申請率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカードの交付率向上</p> <p>②マイナンバーカード利用者の満足度向上</p>	

## 事業概要 【オンライン手続き及びオンライン対面窓口による住民サービスの向上】

実施地域	埼玉県小鹿野町	事業費	6,053千円
実施主体	埼玉県小鹿野町	人口	10,646人
事業概要	<p>仕事や自分の時間を削ったり、申請書の作成に手間がかかっていた手続きを、パソコンやスマートフォンなどのデバイスからオンラインで申請手続きができる仕組みを提供するほか、最寄りの庁舎から担当課へ相談や手続きのサポートができるオンライン対面窓口を提供し、庁舎間の距離を縮めることで住民サービスの向上を目指す。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>・マイナンバーカードを活用した本人確認「xID」</li> </ul> <p>【オンライン対面窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン対面窓口「LoopGate」</li> <li>・担当課との相談調整「LoGoチャット」</li> <li>・設備利用、相談スケジュール管理「LoGoチャットplus」</li> </ul>	<p>オンライン申請</p> <p>受付処理</p> <p>オンライン窓口</p> <p>相談サポート受付</p> <p>庁舎</p> <p>今日はどうかされましたか？</p> <p>相談・手続</p> <p>相談予約確認 これから接続します</p> <p>オンライン申請</p> <p>〇〇の申請をしたいんですが…</p> <p>相談予約確認依頼 手続きサポート依頼</p> <p>分庁舎</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請できる手続の数</li> <li>②オンライン申請システムを通してされた申請件数</li> <li>③オンライン対面窓口サービスの利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成に要する時間の削減</li> <li>②来庁に要する移動時間の削減</li> </ol>	

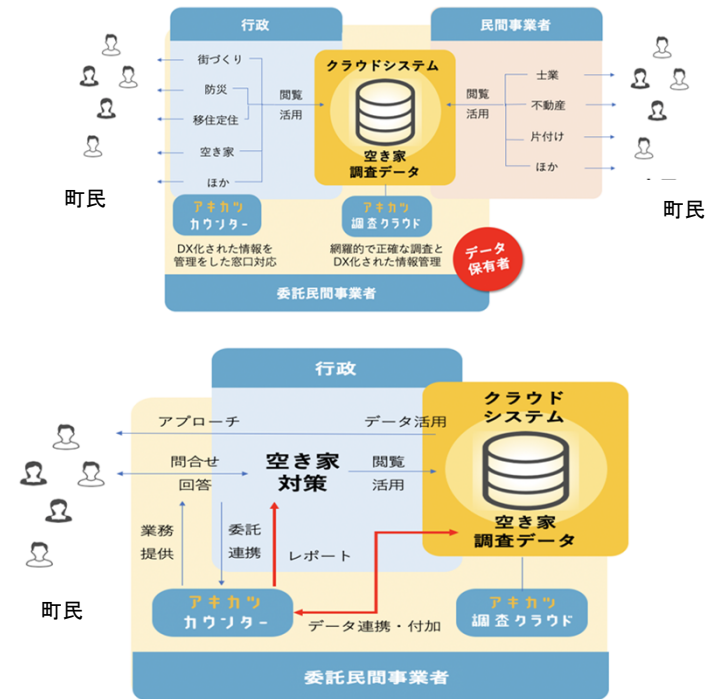


## 事業概要 【書かない窓口導入事業】

実施地域	埼玉県児玉郡神川町	事業費	7,326千円																		
実施主体	埼玉県児玉郡神川町	人口	13,126人																		
事業概要	<p>マイナンバーカードを自治体庁舎内で有効活用できる機会を創出するとともに、煩わしい手書きによる申請書作成を自動化し、簡単かつ効果的に住民サービスの向上を実現することができる申請書自動作成システムを導入します。</p>																				
具体サービス	<p>【申請書自動作成システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードに内蔵されているICチップから基本4情報を読み取り、申請書等にこれまで手書きでの記入をしていた項目を自動印刷します。また、その他の必要項目についてはタッチパネルにより簡単に選択・入力することができ、一切手書きでの記入をすることなく書類を作成することが可能。</li> <li>電源コンセントがあればどこにでも設置可能で、ネットワーク接続やサーバ設置などが不要。</li> <li>誰にでも見やすく操作しやすい画面サイズ、職員がサポートし易い両面ディスプレイなど、利便性の高い製品。</li> </ul>	 <p>電子証明書新規発行/更新 申請書</p> <p>1. 申請に必要な事項等</p> <table border="1"> <tr> <td>氏名</td> <td>行政 太郎</td> </tr> <tr> <td>住所</td> <td>行政市行政町1-1</td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td>( )</td> </tr> <tr> <td>生年月日</td> <td>552.12.15</td> <td>性別</td> <td>男</td> </tr> </table> <p>2. 申請内容</p> <table border="1"> <tr> <td>署名電子証明書</td> <td>新規発行</td> </tr> <tr> <td>申請内容</td> <td>利用者用電子証明書 更新</td> </tr> </table> <p>3. 代替対象文字の有無</p> <table border="1"> <tr> <td>代替対象文字の有無</td> <td>無</td> <td>常用している文字</td> <td></td> </tr> </table> <p>ピッとタッチ&amp;パネル入力</p> <p>すぐ出力</p>		氏名	行政 太郎	住所	行政市行政町1-1	電話番号	( )	生年月日	552.12.15	性別	男	署名電子証明書	新規発行	申請内容	利用者用電子証明書 更新	代替対象文字の有無	無	常用している文字	
氏名	行政 太郎																				
住所	行政市行政町1-1																				
電話番号	( )																				
生年月日	552.12.15	性別	男																		
署名電子証明書	新規発行																				
申請内容	利用者用電子証明書 更新																				
代替対象文字の有無	無	常用している文字																			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書自動作成システム利用者数</p> <p>②-</p> <p>③-</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①申請書自動作成システムの利用満足度</p> <p>②-</p> <p>③-</p>																			

# 事業概要 【空き家の利活用促進事業】

実施地域	埼玉県寄居町	事業費	3,027千円
実施主体	埼玉県寄居町	人口	32,303人
事業概要	<p>急速に進む人口減少による空き家増加に対して、有効活用（移住・定住）の促進を図るため、利活用希望者に適宜流通させる空き家のデータベース化を進める。所有者が自身の空き家所有状況を客観的に理解し、空き家状況解決に向け、民間企業が持つ空き家の相談ノウハウ・デジタル技術を活用する。所有者と利用者や関係事業者がマッチングできるデータベースを構築し、活用できる物件を流通させ、空き家の利活用促進を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【「アキカツクラウド」調査進捗データ化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらかじめ空き家の実態把握調査を行い、調査結果に基づいた空き家情報をデータベース化し、行政担当者、民間事業者等へ公表するサービス。</li> </ul> <p>【「アキカツカウンター」相談促進事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データベース化した空き家情報を基に、民間事業者等へ公表できるデータベースを構築し、市場流通を図る。さらに所有者へ直接的に広報し、空き家所有者・関係者の悩み事を聞くための相談窓口を設置する。悩み事の解決はもとより、意思決定の後押しや最終的な市場流通まで伴走するサービスであり、前出のデータベースの情報を活用したアプローチや、対話した情報をデータへ付加をすること等、情報の精度アップにDXツールを活用する。</li> </ul> <p>上記2つのサービスが相互に連携することで始めて空き家活用の基盤が整備されるものである。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 空き家のデータベース化件数</li> <li>② 「アキカツクラウド」調査進捗データ化サービスの利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 空き家問題の解消数</li> <li>② 「アキカツカウンター」相談促進サービスの満足度</li> </ol>	



## 事業概要 【ネット町役場整備事業】


実施地域	埼玉県杉戸町	事業費	18,637千円
実施主体	埼玉県杉戸町	人口	44,205人
事業概要	<p>住民票の写しや印鑑登録証明書等の証明書交付や引っ越し、子育て、介護に関する申請・届出など、様々な手続きがある。これらの手続きのうち、スマートフォンパソコン、タブレット端末を使うことで、役場に来庁することなくオンラインで出来る手続きを、見やすく、探しやすく整理したウェブサイトを構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>○町役場に来庁することなく、ネット町役場にアクセスし、必要な行政手続きを完了できる。</p> <p>○オンラインで手続きを体系的に整理し、町民が必要な手続きに速やかにアクセスできる環境を構築する。</p> <p>○デジタル機器に不慣れな方でも操作しやすいユーザーインターフェースの設計を行い、町民がデジタル化の利便性を実感できるものとする。</p>	 <p>マイナンバーカード・マイナポイント 申請・受付は こちら</p> <p>マイナンバーカード・マイナポイント マイナンバーカード申請・マイナポイント申請についてはこちらです。</p>  <p>新型コロナウイルスワクチン接種予約 新型コロナウイルスワクチン接種の予約はこちらです。(外部リンク)</p>  <p>生活圏の回りごとや市への要望 生活圏の回りごとや市への要望はこちらです。(外部リンク)</p>  <p>各種証明書のオンライン申請 各種証明書がオンラインで申請できます。</p>  <p>図書館の図書予約 図書・雑誌の検索や予約ができます。(外部リンク)</p>  <p>区役所窓口の状況 各区役所の窓口の受付状況をご案内します。</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>ネット町役場で公開する手続き・サービス数 ネット町役場トップページ閲覧数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>ネット町役場利用満足度</p>	

## 事業概要 【対面における納付手続のキャッシュレス化の推進】

実施地域	千葉県全域	事業費	106,086千円
実施主体	千葉県、応募事業者（プロポーザルにて選定予定）	人口	6,275,174人
事業概要	<p>運転免許証の交付や県立博物館の入館料など、多くの県民が利用している県の公共施設の窓口マルチ端末機を設置して、手数料等の納付手続にあたってキャッシュレス決済を導入することで、利用者である県民の利便性を向上させるとともに、キャッシュレス決済に係る収納データを県の財務情報システムと連携することにより、県の業務効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p>① 以下の施設におけるキャッシュレス対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運転免許センター(2)</li> <li>・ 各警察署(49)</li> <li>・ 博物館等(6)</li> </ul> <p>※( )は施設数</p> <p>② 県の財務情報システムとの収納データの連携にかかる環境構築</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①県の公金の納付に不便と感じる県民の割合</p> <p>②キャッシュレス利用者に対する利用者の満足度</p>	



## 事業概要 【納付書等及び電子申請におけるキャッシュレス化の機能拡充】

実施地域	千葉県全域	事業費	29,490千円
実施主体	【納付書】千葉県、(株)NTTデータ、(株)エフレジ 【電子申請】千葉県、応募事業者（プロポーザルにて選定予定） 【Web口座振替】千葉県、ヤマトシステム開発(株)、各金融機関	人口	6,275,174人
事業概要	納付書や電子申請サービスにかかる県に対する納付手続について、現行のPay-easy(ペイジー)に加えて、クレジットカードやスマホ決済アプリについてもキャッシュレス決済を可能とすることで、県民サービスの向上や収納業務の効率化を図る。またWeb口座振替受付サービスの利便性を高めるため、取扱金融機関を追加する。		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 納付書納付におけるキャッシュレス決済手段の拡大</li> <li>② 電子申請サービスにおけるキャッシュレス決済手段の拡大</li> <li>③ Web口座振替受付サービスに係る取扱金融機関の追加</li> </ul>		
主なKPI	<b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用件数</li> <li>②Web口座振替受付件数</li> <li>③県民に対する広報媒体による配布、閲覧</li> </ul>	<b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>①県の公金の納付に不便と感じる県民の割合</li> </ul>	

## 事業概要 【千葉市動物公園の駐車場精算機におけるキャッシュレス対応】

実施地域	千葉県千葉市 千葉市動物公園内	事業費	4,614千円
実施主体	千葉市	人口	97万人
事業概要	千葉市動物公園駐車場精算機のキャッシュレス決済導入を行う。本事業により車列減少による近隣道路の混雑緩和、新型コロナウイルス感染拡大防止などが期待される。		
具体サービス	駐車場精算機におけるキャッシュレス決済対応	 <p>The diagram illustrates a parking payment terminal with three payment options: 非接触IC (Contactless IC) with a wireless signal icon, 接触IC (Contact IC) with a card being inserted into a slot, and 磁気ストライプ (Magnetic stripe) with a card being swiped over a reader. The terminal screen displays 'WELCOME' and 'PURCHASE' options.</p>	
主なKPI	<b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> ①キャッシュレス決済利用率 ② ③	<b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> ①来園者アンケートによるニーズの把握 ②近隣道路の車列減少効果の検証 ③	

## 事業概要 【オンライン申請推進事業】

実施地域	千葉県銚子市	事業費	10,877千円
実施主体	千葉県銚子市	人口	57,589人 (R4.1.1)
事業概要	<p>ノーコードツールの導入によりオンライン申請画面を作成し、その画面にA I チャットボットによるF A Qを搭載する。L I N Eを利用し、各種申込や申請などに関する情報をオンライン申請用のリンクを添付した上で、タイムリーにプッシュ配信する。デジタルに不慣れな市民に対しては、庁舎のほか公共施設の職員が、市民のスマートフォン等の操作を補助して、オンライン申請の支援を行う。このため、主な公共施設にFree Wi-Fiの整備を行う。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン申請サービス】                  ぴったりサービス以外の行政手続をオンラインにより申請可能とする。                  &lt;ノーコードツールの導入&gt;                  □ オンライン申請画面の作成及び管理                  &lt;A I チャットボットの導入&gt;                  □ 申請画面の利用方法などのFAQの提供                  &lt;LINE for Businessの導入&gt;                  □ 申請や講座申込に関するプッシュ配信                  &lt;Free Wi-Fiの導入&gt;                  □ 申請画面の入力方法などを市の職員が対面により補助する。                  □ 市民は、支援を受ける際に庁舎や施設などのWi-Fiに接続することにより、通信費用の負担が軽減される。</p>	<p>The diagram illustrates the service flow. On the left, under '市民' (Citizens), there are two boxes: 'オンライン申請サービス' (Online Application Service) showing people at a computer, and a smartphone displaying the application interface. On the right, under '銚子市' (Shioya City), there are four service components: 'ノーコードツール 申請画面提供' (No-code tool application screen provision), 'A I チャットボット FAQ提供' (AI chatbot FAQ provision), 'LINE For Business プッシュ通知' (LINE For Business push notification), and 'Wi-Fi Free Wi-fi 操作方法の対面補助' (Free Wi-Fi on-site assistance for operation methods). Green arrows point from the city services to the citizen service boxes, and a red double-headed arrow connects the two citizen service boxes.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請可能な手続数</li> <li>②LINEによる通知回数</li> <li>③Free Wi-Fiへの利用登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請サービスの満足度</li> <li>②A I チャットボット正答率</li> </ol>	

## 事業概要 【税証明書コンビニ交付システム事業】

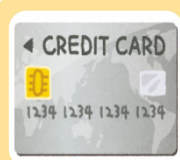


実施地域	千葉県船橋市	事業費	20,694千円
実施主体	千葉県船橋市	人口	647,170人
事業概要	<p>市県民税課税（非課税）証明書を取得するにあたり、本市においては窓口や郵送による申請で証明書を取得することができるが、窓口の開所時間が限られていることや、郵送での申請では揃えてもらう書類があるため、証明書を取得するまでに概ね1週間程度かかることなどから、マイナンバーカードを利用して夜間や休日でもコンビニで証明書を取得できるようにする。</p> <p>また、コンビニで証明書を取得できるようになることでマイナンバーカード利用の普及を図ることができる。</p>		
具体サービス	<p>【税証明書コンビニ交付システム】</p> <p>・市県民税課税（非課税）証明書発行</p> <p>税証明発行までのイメージ</p> <pre> graph LR     A[税務システム] &lt;--&gt; B[証明書コンビニ交付システム]     B &lt;--&gt; C[証明書発行サーバ (J-LIS)]     C &lt;--&gt; D[コンビニ 端末]     D --&gt; E[証明書]     </pre>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニでの税証明書発行枚数</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード普及率</p> <p>②市民アンケートの実施による利用満足度</p> <p>③</p>	



## 事業概要 【行政手続きオンライン化システム導入事業】

実施地域	千葉県木更津市	事業費	2,984千円
実施主体	千葉県木更津市、株式会社トラストバンク	人口	136,047人
事業概要	<p>行政手続等のために来庁し、何度も氏名・住所等の内容を記入し手間がかかっていた申請等について、オンライン申請システムを導入し、マイナンバーカードと連携した電子認証機能や受付状況・補正指示を行える機能も導入することで、行かない・書かない市役所の実現及び申請者と市をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを可能とする。</p>		
具体サービス	<p>市民等が自身のスマホ等から、オンライン申請システムである「LoGoフォーム」とオプション機能となるマイナンバーカードを活用した「公的個人認証」が可能な(株)xIDが提供するxIDアプリを利用することで、申請、届出、予約、アンケートなど様々な手続がオンライン申請可能となる。</p> <p>なお、現在、オンライン申請可能とする手続は選定中であるが、想定している一部の手続は以下のとおり。</p> <p>犬の転入手続、高齢者配食サービス申請、相続人の代表者指定届、家屋調査予約、道路使用届、情報開示請求、保育施設入園の申請、スポーツ用具借用申請、高額療養費支給申請</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン化手続数 ②オンライン化手続申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン申請サービス利用満足度</p>	

## 事業概要 【支所及び出張所へのキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	千葉県野田市、支所及び出張所（計5か所）	事業費	4,852千円
実施主体	千葉県野田市、キャッシュレス決済事業者（公募により決定）	人口	153,749人 （令和4年12月1日現在）
事業概要	市民が安全に安心して行政サービスを利用できるように、住民票等の各種証明書発行手数料の支払い方法として、非接触型のキャッシュレス決済及びPOSシステム対応レジを支所及び出張所（計5か所）に導入し、本庁窓口の混雑緩和及び新型コロナウイルス感染拡大防止を図るもの。		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス決済サービス導入により、従来の現金での支払いに加え、クレジットカード決済、電子マネー決済及びQRコード決済に対応することで、脱現金化による市民の利便性向上を図るもの。また、現金の授受の機会が減少することにより、新型コロナウイルス感染症の感染防止を図る。</li> <li>そのほか、キャッシュレス決済サービスと合わせてPOSシステムに対応したレジを導入することで日々の集計作業時間の短縮を図る。</li> </ul>	<p>主なキャッシュレス決済</p> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;">  <p><b>クレジットカード・デビットカード決済</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>VISA、JCB、MASTER 等</li> </ul> </div> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;">  <p><b>電子マネー決済</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WAON、nanaco、Suica、PASMO 等</li> </ul> </div> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;">  <p><b>QRコード決済</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d払い、PayPay、auPAY 楽天ペイ 等</li> </ul> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②キャッシュレス決済サービスを導入した窓口の数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレスサービスの満足度調査（利用者アンケートの実施）</li> <li>②支所及び出張所の利用率</li> </ol>	

## 事業概要 【行かない・書かない・印刷しない市役所推進事業】

実施地域	千葉県茂原市	事業費	20,277千円
実施主体	千葉県茂原市	人口	87,434人（2022年12月）
事業概要	<p>市民等が市庁舎に来庁することなく行政手続を行うことを可能とするとともに、市職員が現場等の出先から庁内ネットワーク環境に安全にアクセスして業務を遂行できるよう、窓口及び職員のネットワーク環境改善を図り、簡易電子申請のさらなる活用に努めることにより、市民等の利便性の向上及び業務効率化につなげ、「行かない・書かない・印刷しない市役所」の推進を通じて、市民サービスのさらなる向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【簡易電子申請サービス】898千円          ・LoGoフォーム 898千円          【ファイル無害化・ビジネスチャットシステム】396千円          ・LoGoチャット 396千円          【ウェブブラウジングシステム】18,983千円          ・備品購入費（PC切替器・HDMIケーブル・モバイルルーター） 1,991千円          ・ソフトウェア購入費 10,890千円          ・LWAN接続用PC借上料 4,367千円          ・インターネット接続用PC借上料 1,525千円          ・モバイルルーター通信費 210千円</p>	<p>The diagram illustrates the service flow. On the left, '市民等' (Citizens) are shown using a smartphone and a laptop for '簡易電子申請' (Simple Electronic Application). In the center, a smartphone is labeled 'インターネット' (Internet). On the right, '職員（現場）' (Staff at the field) is shown using a camera for 'ファイル無害化' (File Safekeeping). At the bottom, '職員（庁内）' (Staff in the office) is shown using a computer for 'ウェブブラウジング' (Web Browsing) and 'ビジネスチャット' (Business Chat). A vertical arrow labeled 'LWAN' connects the field and office staff. A circular arrow labeled 'インターネット' connects the citizens and the office staff.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】          ①簡易電子申請フォームの設置数          ②ビジネスチャットアカウントの配布数          ③ウェブブラウジング端末の配備数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】          ①簡易電子申請フォームでの総回答数          ②ビジネスチャット総メッセージ数          ③簡易電子申請フォームでの取り扱いデータ量</p>	

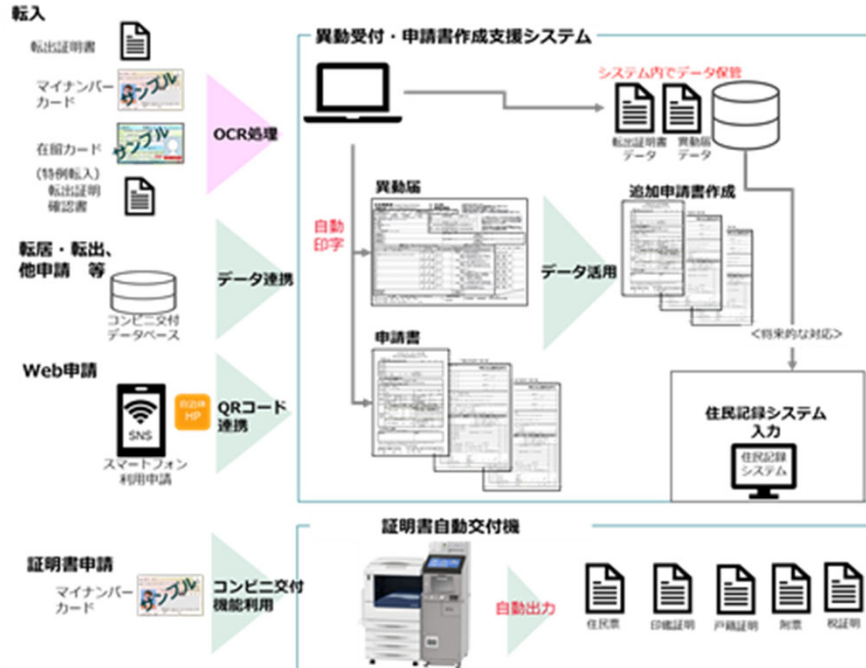
# 事業概要 【窓口等におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	千葉県佐倉市	事業費	5,846千円
実施主体	千葉県佐倉市	人口	172,232人 (R4.1.1)
事業概要	<p>市役所窓口にて現金収納している各種手数料及び使用料等について、キャッシュレス決済を可能とするための環境を整備し、料金授受にかかる時間短縮や各種手数料等の支払方法を増やすことにより市民サービス向上を図る。また、新型コロナ感染対策として、現金の直接授受による接触機会の軽減を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス加盟店サービス(マルチ決済収納)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各拠点にキャッシュレス端末を設置する。</li> <li>各キャッシュレス加盟店の情報をとりまとめ、公金収納サービスへ連携する。 <b>(赤枠部分)</b></li> </ul> <p>【公金収納サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当市指定金融機関が提供する「公金収納サービス」の拡張利用を想定している。 <b>(青枠部分)</b></li> <li>同サービスの「マルチ決済収納機能」を追加することで、キャッシュレス決済の方法、件数や種別(品目)の把握が可能となる。(日計表、月計表などを出力可能)</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済が可能な窓口数 20か所</li> <li>②窓口におけるキャッシュレス決済率 4.7%以上</li> </ul>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①サービスの満足度 3.0ポイント以上</li> </ul>	


## 事業概要 【窓口におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	千葉県東金市	事業費	2,357千円
実施主体	千葉県東金市	人口	57,268人
事業概要	<p>本事業は住民の利便性向上と窓口業務における業務の円滑化等を目的とする。キャッシュレス決済が一般的となっている中で、本市窓口における証明書発行については、手数料の集計作業等による業務負荷の増大が課題となっている。本事業の導入により、システムの集計処理機能で支払種類別や発行種類別の集計が可能となり、また、現金も対応可能となることで、事務負担の大幅な削減及び市民の利便性向上に資するものとする。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市が発行する証明書の発行手数料のキャッシュレス化</li> <li>クレジットカード、電子マネー、QRコードなど多様な決済が可能</li> <li>証明書発行窓口マルチ決済端末を設置</li> <li>千葉銀行が提供するマルチ決済端末収納サービスを利用し、収納データについてLGWAN環境で納品</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用割合</li> <li>②キャッシュレス決済対応可能な手続数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済サービスの認知度</li> <li>②窓口の利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート窓口（書かない窓口）システム構築事業】

実施地域	千葉県勝浦市	事業費	32,233千円
実施主体	千葉県勝浦市	人口	16,033人（R5.1.31）
事業概要	<p>市民課窓口を中心に、申請・届出等の業務においては、各種制度の複雑さなどから、それらの手続が煩雑化しており、申請書1枚への記載であっても、個別の支援が必要となるケースが多く、窓口の応対が課題となっている。この課題に対し、マイナンバーカードの活用を含めた「書かない窓口」を実現することで、市民の窓口滞在時間が短縮され、市民のタイムパフォーマンスと市民サービスの向上を図り、魅力ある持続可能な地域の確立につなげる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><u>複数のICTを活用した「書かない窓口」の実現</u></p> <p><b>【異動受付・申請書作成支援システム】</b>          転出証明書やマイナンバーカード等をOCR機能でスキャンし、システム上で、市民が記載する必要のある各種申請書等の自動作成を行う。</p> <p><b>【スマホを活用したナビゲーション・Web申請システム】</b>          スマホ内で事前申請により作成したQRコードを窓口を持参することで、申請書等に記載せず、スムーズな窓口手続きを可能とする。</p> <p><b>【コンビニ交付を活用した証明書等自動交付機】</b>          コンビニ交付対応の証明書等自動交付機を市役所内に設置し、マイナンバーカードを活用した証明書等の自動発行により、さらなる「書かない窓口」を実現する。</p> 		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①異動受付・申請書作成支援システムの利用件数</li> <li>②スマホを活用したナビゲーション・Web申請システムの利用件数</li> <li>③コンビニ交付を活用した証明書等自動交付機の利用件数</li> </ul> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口」利用後の市民満足度</li> <li>②証明書等自動交付機利用の市民満足度</li> <li>③転入手続に要する平均時間</li> </ul>		

## 事業概要 【ホームページへのAIチャットボットの実装事業】

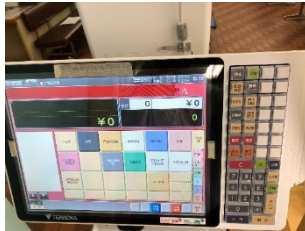

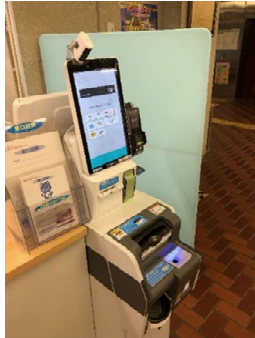
実施地域	千葉県勝浦市	事業費	3,322千円
実施主体	千葉県勝浦市	人口	16,033人 (R5.1.31)
事業概要	<p>ホームページにAIチャットボットを実装し、市民の疑問・問い合わせに対して24時間対応できる環境を整える。市のサービスは広範囲に渡り、ホームページから目的の情報を検索することが難しくなっている。このためAIチャットボットを導入し、キーワードから情報を入手する手段を実装することで、24時間適切な回答を提供できる体制を構築する。</p>		
具体サービス	<p>【AIチャットボットサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>チャットでの質問に対して、AIの機械学習を用いて適切な回答を自動的に提示するサービス。</li> <li>既存ホームページ上にポップアップ画面を表示し、質問を入力すると回答を表示する。</li> </ul>	 <p>The screenshot shows the official website of Katsuura City (city.katsuura.lg.jp). A prominent yellow banner at the top reads '発熱等があるときは 症状や重症化リスクに応じた 対応をお願いします' (When you have a fever, etc., please respond according to the risk of symptoms or severe illness). Below this, there is a red box containing the text '※実装イメージ' (※Implementation Image). To the right of the banner, a chatbot interface is visible with three message bubbles: '質問は何ですか?' (What is your question?), '●●はどこ?' (Where are ●●?), and '●●課です。 (~URL~)' (It's the ●● department. (~URL~)).</p>	
主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットの利用件数</li> <li>②AIチャットボットの課題解決割合</li> <li>③登載Q&amp;A数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットの利用者満足度</li> <li>②問い合わせ対応の減少割合</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	千葉県流山市	事業費	4,042千円
実施主体	千葉県流山市、落札業者、株式会社ディー・エス・ケイ	人口	209,245人
事業概要	<p>新型コロナウイルス感染症対策が契機となり、キャッシュレス決済利用が増加している。本市においても、市役所、各出張所にキャッシュレス決済を導入し、感染症の拡大リスクの低減、市民サービスの向上を図るもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【キャッシュレス決済サービス】</b> 市民サービス向上のため、キャッシュレス決済サービスを導入する。決済方法は、以下のような幅広いものを想定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• クレジットカード</li> <li>• デビットカード</li> <li>• 電子マネー</li> <li>• QRコード</li> </ul> <p>また、以下のような料金の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入することを想定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 住民票の写し発行手数料</li> <li>• 印鑑登録証明書発行手数料 等</li> </ul>	<p><b>【キャッシュレス決済イメージ】</b></p> <p>(出典) 経済産業省 キャッシュレス推進室 公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス導入手順書(概要)</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済窓口数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレスサービスアンケート満足度指標</li> </ol>	



## 事業概要 【証明発行手数料等のキャッシュレス決済】

実施地域	千葉県八千代市	事業費	13,680千円（200,000千円以内）
実施主体	千葉県八千代市	人口	204,717人
事業概要	<p>R4年12月、戸籍住民課窓口においてセミセルフレジを導入し、証明発行手数料等の支払いにキャッシュレス決済の利用が可能となった。R5年度は市内5支所に導入し横展開することで、来庁者の決済手段の多様化による利便性の向上を拡大させるとともに、業務の効率化による作業時間及び待ち時間の短縮を図る。また、各支所に導入することで収納データの連携が可能となり、各会計窓口毎に管理していた収納データを主管課で集約管理ができるため、職員の業務負担軽減及び業務の効率化・市民サービスの向上が期待できる。</p> <p>さらに、市県民税や保険料などの納付書払いをセルフレジ対応可能とすることで、金額が大きい場合でもスピーディーかつ正確な処理を行うことができ、市民と職員の双方にとって円滑な会計処理が実現できる。</p>		
具体サービス	<p>対面セミセルフレジ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①市は証明書等の種別を選択</li> <li>②市民はタッチパネル式のディスプレイで支払方法を選択</li> <li>③クレジット・現金等による決済処理</li> <li>④レシート発行</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>①</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>②</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>③</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>④</p> </div> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済数/申請総数</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①セミセルフレジによるキャッシュレス決済利用満足度</li> <li>②セミセルフレジでの会計処理に要する時間</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【スマート申請推進事業（あびスマッ！～あなたもわたしもスマートに～）】

実施地域	千葉県我孫子市	事業費	46,924千円
実施主体	千葉県我孫子市	人口	130,892人
事業概要	<p>行政手続きのオンライン化を推進していくうえで課題となっている、決済機能、申請管理、事務処理の決裁についてすべてオンラインで完結するシステムを導入しエンドツーエンドのデジタル対応を実現することで、市民サービスの利便性向上と事務の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【スマート申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 手続き案内機能</li> <li>• マイナンバーカードによる本人確認</li> <li>• オンライン決済</li> <li>• 対話型申請機能</li> <li>• 通知・確認機能</li> </ul> <p>【ローコード・ノーコードツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プロセス管理（決裁）機能</li> <li>• 台帳管理機能</li> <li>• 帳票出力機能</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンラインでの手続きが可能な手続き数</li> <li>② オンラインで完結する業務数</li> <li>③ オンラインによる手続きの割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の満足度</li> <li>② 放課後児童クラブ利用開始日の前倒し日数</li> </ol>	

# 事業概要 【「書かない窓口」(異動受付・申請書作成支援システム) 事業】

実施地域	千葉県鴨川市	事業費	20,758千円
実施主体	千葉県鴨川市、富士フィルムシステムサービス株式会社	人口	31,235人
事業概要	<p>「書かない窓口」のシステムを導入することで、市民の窓口手続きにおける届書や申請書の記入負担を軽減し、滞在時間の短縮など、住民サービスを向上させるとともに、職員による申請書作成により、窓口事務全体の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>「書かない窓口」(異動受付・申請書作成支援システム)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異動受付支援システム 市民が持参する転出証明書をOCR処理でスキャンし、現状、市民が手書きにて作成していた異動届をシステム上で職員が作成する。</li> <li>・申請書作成支援システム 異動を伴わない申請書や、福祉・年金など、市民生活課全体で「書かない窓口」による市民サービスの向上を図る。</li> <li>・住民記録システムとの連携 既存のコンビニ交付用データを活用することで、連携構築の負担と、職員の管理負担を軽減する。</li> </ul>	<p>異動受付・申請書作成支援システム</p> <p>転入 転出証明書 マイナンバーカード 在留カード (特例転入) 転出証明書確認書 転居・転出、他申請等 コンビニ交付データベース</p> <p>OCR処理</p> <p>データ連携</p> <p>システム内でデータ保管 転出証明書データ 異動届データ</p> <p>自動印字</p> <p>異動届</p> <p>申請書</p> <p>データ活用</p> <p>追加申請書作成</p> <p>&lt;将来的な対応&gt;</p> <p>住民記録システム 入力 住民記録システム</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 書かない窓口の利用率</li> <li>② 郵送請求におけるキャッシュレスの利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 転入手続きに要する時間</li> <li>② 転居手続きに要する時間</li> <li>③ 転出手続きに要する時間</li> <li>④ 市民の窓口の対応時間</li> </ol>	

# 事業概要 【行かなくていい市役所】

実施地域	千葉県君津市	事業費	10,641千円
実施主体	千葉県君津市	人口	81,300人
事業概要	<p>本市のDX推進計画では、市民の皆さんがいつでも、どこでも、必要な時に行政サービスを受けることが可能となるデジタル市役所、全市民がデジタルの恩恵を享受できる世界の実現を目指しています。特に千葉県内で2番目に市域の広い本市において、市民が本庁まで行かなくていい仕組み作りを優先事項と捉えており、令和5年度に「電子申請サービス」と「遠隔相談窓口システム」を導入し、中期的な目標である“行かなくていい市役所”を具現化します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ LoGoフォームのオプションサービス「電子認証 (xID)」</li> <li>■ LoGoフォームのオプションサービス「びったりサービス連携」</li> </ul> <p>マイナンバーカードによる公的個人認証を活用したデジタル身分証アプリxIDと簡単に行政手続の申請フォームが作成できるLoGoフォーム (株)トラストバンク) が連携することで、窓口での本人確認が必要だった行政手続をオンラインで完結できるサービス。現状、LoGoフォームは活用中のため本人確認を必要とする手続を推進するため「電子認証」とびったりサービスとの連携を可能とする「びったりサービス連携」を追加する。</p> <p>【遠隔相談窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Live On</li> </ul> <p>Live On (ライブオン) は、ジャパンメディアシステム (株) による完全自社開発のWeb会議システムで、ブラウザ上で動作するソフトウェアタイプの会議システム</p>	<p>The diagram illustrates the goal of a 'Don't need to go' city hall. It shows a progression from '行かなくていい' (Don't need to go) to '書かなくていい' (Don't need to write). Key components include '令和5年度事業' (FY2023 Project) involving 'Live On (遠隔相談窓口)' and 'LoGoフォーム (+ xID)', and '令和6年度事業' (FY2024 Project) involving '電子申請サービス' and '遠隔相談窓口システム'. The diagram also notes that '市民の利便性' (Citizen convenience) increases while '職員の負荷減' (Reduction in staff burden) is achieved.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① LoGoフォーム (xID認証による本人確認) による電子申請数</li> <li>② 遠隔相談窓口サービスの利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請サービスを便利と実感している市民の割合</li> <li>② 遠隔相談窓口サービスを便利と実感している市民の割合</li> </ol>	

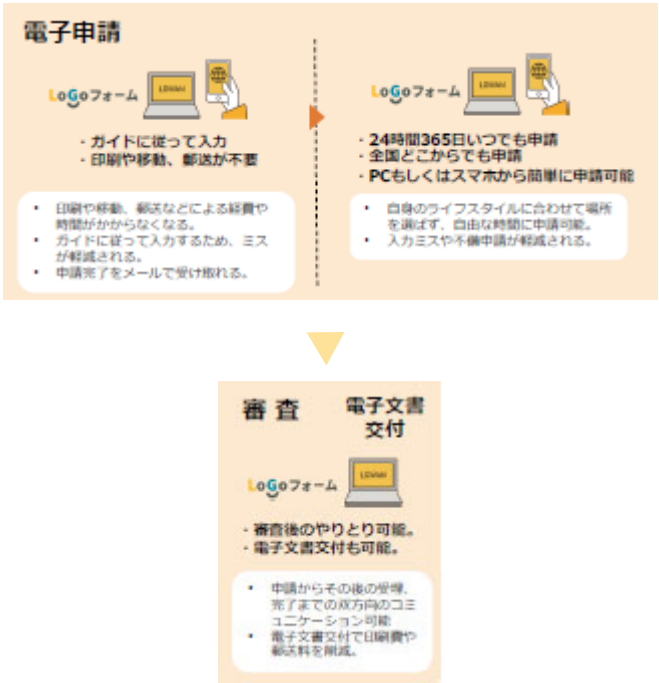
## 事業概要 【来庁等予約システム整備事業】

実施地域	千葉県浦安市	事業費	1,309千円
実施主体	千葉県浦安市	人口	169,614人
事業概要	生活保護相談や女性相談等の窓口対応に長時間を要する行政手続きを対象としてオンラインによる来庁予約を可能とするシステムを導入することにより、窓口の待ち時間の解消や計画的な職員配置が可能となり、もって利用者の利便性向上及び行政運営の効率化を図るものです。		
具体サービス	<p>【来庁等予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインによる来庁予約</li> <li>窓口予約、相談予約、イベント予約等</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 予約を取り扱う行政手続きの数</li> <li>② オンライン予約件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① サービスの満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	


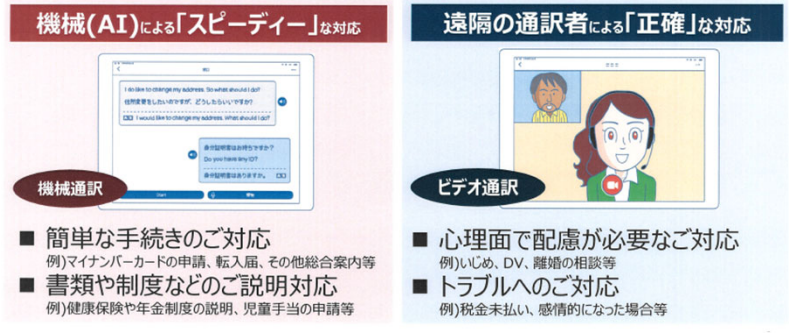
## 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	千葉県四街道市 四街道市クリーンセンター内	事業費	160千円
実施主体	四街道市	人口	96,204人
事業概要	一般家庭から発生するごみをクリーンセンターに直接搬入する場合において、ごみ処理手数料のキャッシュレス決済を導入することにより、利便性の向上を図る。		
具体サービス ごみ処理手数料のキャッシュレス決済対応	<pre> graph LR     User["利用者 (粗大ごみ自己搬入)"] -- "支払(現金)" --&gt; Center["クリーンセンター (ごみ処理手数料) (家電4品目運搬手数料) (処理困難物処理手数料)"]     User -- "支払(キャッシュレス)" --&gt; Center     Center --&gt; City["市(歳入)"]     Center -- "カード有効性確認、売上処理" --&gt; Cashless["キャッシュレス事業者"]     Cashless -- "代金振り込み" --&gt; City           </pre>		
主なKPI	<b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> ①キャッシュレス決済利用率 ② ③	<b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> ①待機時間の減少率 ②キャッシュレス決済利用者の満足度 ③	

## 事業概要 【電子申請の拡充と来庁しなくてよい窓口の開設】

実施地域	千葉県袖ヶ浦市	事業費	3,306千円
実施主体	千葉県袖ヶ浦市	人口	65,659人
事業概要	<p>現行の電子申請システムに加え、マイナンバーカードを利用した電子認証機能や、キャッシュレスを実現するオンライン決済機能、ぴったりサービスとの連携機能を導入し、これまで本人確認や決済が必要で電子化できなかった手続きを電子化し、電子申請を拡充する。また、申請者と自治体をつなぐデジタル窓口機能を導入し、オンラインでのやり取りを実現させることで、来庁しなくとも手続きができる窓口を開設し、申請者の更なる利便性の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>現在利用中のノーコード電子申請システムLoGoフォーム（株）トラストバンク社製）に下記機能を連携もしくは拡充する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（株）xID社が提供するxIDアプリ等）</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」（株）GMOペイメントゲートウェイ社が決済代行事業者として連携）</li> <li>・申請者と自治体をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> <li>・電子申請API（ぴったりサービス）とLoGoフォームの連携をする「ぴったりサービス連携」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> </ul>	 <p><b>電子申請</b></p> <p>LoGoフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ガイドに従って入力</li> <li>- 印刷や移動、郵送が不要</li> </ul> <p>LoGoフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24時間365日いつでも申請</li> <li>- 全国どこからでも申請</li> <li>- PCもしくはスマホから簡単に申請可能</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 印刷や移動、郵送などによる経費や時間がかからなくなる。</li> <li>・ ガイドに従って入力するため、ミスが軽減される。</li> <li>・ 申請完了をメールで受け取れる。</li> </ul> <p>LoGoフォーム</p> <p><b>審査 電子文書交付</b></p> <p>LoGoフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 審査後のやりとり可能。</li> <li>- 電子文書交付も可能。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申請からその後の受理、完了までの双方向のコミュニケーション可能</li> <li>・ 電子文書交付で印刷費や郵送料を削減。</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①個人認証を用いた電子申請手続数</li> <li>②個人認証を利用したオンライン申請手続利用件数の割合</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【誰一人取り残されない窓口の構築】

実施地域	千葉県袖ケ浦市	事業費	4,337千円（200,000千円以内）
実施主体	千葉県袖ケ浦市等	人口	65,659人
事業概要	<p>【誰一人取り残されない窓口の構築】</p> <p>（１）書かなくても良い窓口の構築 令和6年まで行われる新庁舎整備と併せ、住民が窓口で申請書等を何度も書く手間を減らすために、既存の住民記録システムのオプション機能を活用し、書かなくても良い窓口を実現する。</p> <p>（２）AIを用いた外国籍住民・障がいをお持ちの方等の窓口支援 AI等のデジタル技術を用いて、言語などの日常のコミュニケーションに関して様々な背景を持つ住民それぞれに対して寄り添った窓口対応を支援する。</p>		
具体サービス	<p>（１）書かなくても良い窓口の構築 かんたん窓口システム（TKC社製）を導入することにより、転入出等で来庁者から申請に必要な情報を聞き取り、本人または職員が端末へ入力し、申請書を作成、申請内容の誤りがないか確認したうえで、本人署名により申請を受理する。 申請内容は関係部署へデータ連携するとともに、申請書と共に作成する手続き案内に記載のQRコードを用いることで、他の手続き窓口で申請内容を用い申請書を作成し、来庁者の記載の手間及び滞留時間の削減を図る。</p> <p>（２）AIを用いた外国籍住民・障がいをお持ちの方等の窓口支援 31か国語に対応可能なAI通訳機KOTOBAL（コニカミルタ社製）を導入することで外国籍住民に対し、母国語で対応することができ、通訳した内容を再度日本語に変換する機能を活用することで、その正確性を確認しながら案内ができる。 また、音声筆談、手話通訳の機能も搭載されており、聴覚に障害がある方、高齢者などへの対応にも活用することができる。</p>	<p>（１）サービス概要図</p>  <p>（２）サービス概要図</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 簡単な手続きのご対応 例)マイナンバーカードの申請、転入届、その他総合案内等</li> <li>■ 書類や制度などのご説明対応 例)健康保険や年金制度の説明、児童手当の申請等</li> <li>■ 心理面で配慮が必要なご対応 例)いじめ、DV、離婚の相談等</li> <li>■ トラブルへのご対応 例)税金未払い、感情的になった場合等</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム利用手続数、システム利用件数（書かない窓口）</li> <li>・システム利用人数（KOTOBAL）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所滞在時間の縮減割合（成果指標）</li> </ul>	



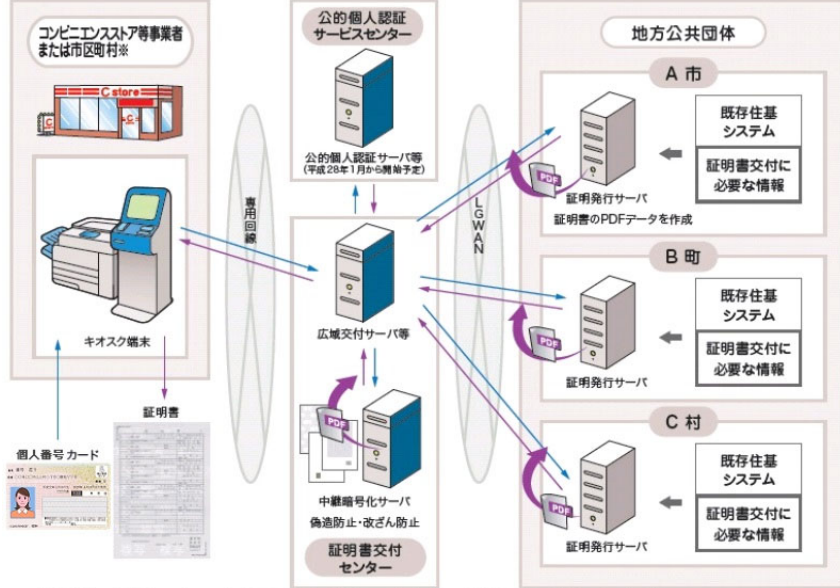
## 事業概要 【電子申請・決済システム導入事業】

実施地域	千葉県八街市全域	事業費	3,461千円（200,000千円以内）
実施主体	千葉県八街市	人口	67,453人（12/1現在）
事業概要	<p>地方自治体が優先的に推進する事業のほか、近年の就業形態の多様化などに伴い、本市における行政手続を可能な限り電子化し、また、有償のものについてはオンライン決済を導入することにより、休暇等を取得して市役所に来庁すること無く各種手続を完了することができよう整備し、市民サービスの向上を図ると共に市民がストレスなく快適に用事が済ませられるよう環境を整備する。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各種諸証明</li> <li>• 各種健診予約</li> <li>• 時間指定来庁予約など</li> </ul> <p>【電子申請・決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各種届出等における電子申請</li> <li>• 有償諸証明取得に係るオンライン決済</li> </ul> </div> <div style="flex: 2; text-align: center;"> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービスの利用者数</li> <li>②電子決済サービスの利用者延べ人数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービスに係る利用者満足度</li> <li>②電子決済サービスに係る利用者満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【議会会議録検索システム事業】

実施地域	千葉県八街市全域	事業費	979千円（200,000千円以内）
実施主体	千葉県八街市	人口	67,453人（12/1現在）
事業概要	議会の円滑な運営と地方自治の進展を図るため、インターネットを通じて、定例会及び臨時会の会議録を簡単に検索できるシステムを構築する。		
具体サービス	<p>【会議録検索システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>データをサーバー上において、議会内だけでなく広く市民にもデータ検索を可能とする。</li> <li>会議録を会議名、会議日、発言者、キーワード検索を可能とする。</li> </ul>	<pre> graph TD     A[会議録検索システムサーバ] --- B[インターネット]     B --- C[パソコン]     B --- D[スマートフォン]     B --- E[タブレット]     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①会議録検索システムの延べ利用者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①会議録検索システム利用者アンケートの実施</p>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス（戸籍証明書） 拡充事業】

実施地域	千葉県印西市	事業費	9,460千円
実施主体	千葉県印西市	人口	109,953人
事業概要	<p>窓口混雑の緩和とさらなる市民サービスの向上，並びに今後も予想される業務負担の増加に対応していくため，コンビニエンスストア等における戸籍証明書・附票の自動交付サービスを活用することにより，「網羅性のある非来庁の証明書交付サービス」を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・戸籍証明書・附票のコンビニ交付サービス 申請者が持参するマイナンバーカードを活用し、全国約56,000店舗のコンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末にて、戸籍証明書・附票の取得を可能とし、住民サービスの向上及びマイナンバーカードの普及促進、窓口業務の効率化を実現する。</p> <p>本システムでは、マイナンバーカードの公的個人認証APを利用し、現在市民課窓口で作成・交付している戸籍証明書・附票をシステム上で自動作成し、交付することを可能とする。</p>	 <p>※市区町村の庁舎内においても必要な条件を満たせば、キオスク端末を設置することが可能</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 戸籍証明書・附票の交付件数</li> <li>② 証明書の範囲拡大によるマイナンバーカードの交付率の向上</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 市民アンケートによる窓口利用者の満足度</li> <li>② 郵送請求による戸籍証明書・附票の請求件数の削減</li> <li>③ 窓口サービスの充実</li> </ol>	

# 事業概要 【AIチャットボット等による広報DX市ホームページ再構築事業】

実施地域	千葉県香取市	事業費	23,026千円
実施主体	千葉県香取市	人口	71,868人（令和5年1月1日現在）
事業概要	<p>急速な人口減少に伴い自治体職員も減少する状況でも、住民サービス・住民満足度の向上を目指すために、AI技術、ICT技術の導入により、職員の業務効率化とともに住民の利便性向上を図る。ホームページの改修で、スマートフォンでの閲覧を基本としたレイアウト変更やSNSアプリと連携した情報発信、ホームページ・SNSアプリへのAIチャットボットの導入で24時間自動応答し、利用者の検索をサポート、最適なページ等への誘導を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページのレスポンス対応化、レイアウト・デザインのリニューアルを実施し、スマートフォンでの閲覧がしやすくなる</li> <li>ホームページとSNSを連携させ、一体的な情報発信を行い、住民への必要な行政情報の伝達力を向上する</li> <li>ホームページ、SNSへのAIチャットボットの搭載し、住民が求める行政情報へのアクセス性を向上する</li> <li>行政の新たな入り口として、公式LINEを構築し、住民への必要な行政情報の伝達力・アクセス性を向上する</li> </ul>	<p>ホームページは補足的な機能にとどまり、基本的な市民対応は市役所窓口</p>	<p>ホームページ、LINEでの連携した情報発信と住民のアクセス性を向上させ、住民の利便性向上とともに職員の業務効率化</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームページ閲覧数</li> <li>②チャットボット回答回数</li> <li>③LINE友達登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民へのアンケート調査</li> <li>②LINE友達登録者への満足度調査</li> <li>③</li> </ol>	

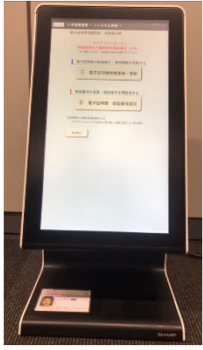
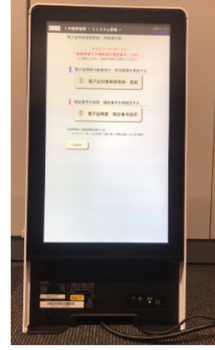


# 事業概要 【手順のオンライン化推進事業】

実施地域	千葉県大網白里市	事業費	706千円
実施主体	千葉県大網白里市	人口	48,418人
事業概要	<p>行政手続きの申請・各種申し込みなどを行うにあたっては、市役所の開庁時間に窓口へ来訪するか、書類を郵送するなど紙ベースで提出をしなければならないが、電子申請システムサービスを利用することにより、市役所に訪問する必要なく、24時間365日待ち時間なしに、PC やスマートフォンからオンラインで申請・申し込みを可能とし、住民や事業者の利便性向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【電子申請システム】</b>          ・ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」          株式会社トラストバンク社が「LGWAN ASP サービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</p> <div data-bbox="1205 671 2007 1262" data-label="Diagram"> <p>申請項目 当該モデル・サービスを表すイメージ図</p> </div>		
<p>主な KPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b>          ①電子申請できる手順の件数          ②電子申請で受付した申請件数（割合）          ③</p> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b>          ①サービス利用者の満足度          ②          ③</p>		

## 事業概要 【デジタルサイネージ整理券発券システム導入事業】

実施地域	千葉県多古町の全域	事業費	1,966千円
実施主体	千葉県多古町、行政システム株式会社	人口	13,813人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>窓口タッチパネルによるデジタルサイネージを活用した整理券発券システムを導入する。業務ごとに受付が整理でき、窓口の効率化「待たせない窓口」の実現につなげる。また、業務ごとの待ち人数等が見える化することで、お客様の不安の解消につなげる。</p>		
具体サービス	<p>【タッチサイネージ整理券システム】 デジタルサイネージにタッチパネルを搭載したユーザーインターフェースを用いることにより、視認性の高い大画面で整理券の発券を行うことができる。これにより今まで職員の目視による住民の方々の順番管理を行っていたものを正しく管理することができるようになる。また、サイネージ上には待機人数または待機目安時間を表示することで住民の方々の不安を解消することを実現する。 また発券された紙面上には番号だけでなく、レイアウトの変更が容易で、運用に応じて注意事項やQRコード等の情報を付加することも可能である。</p>	 <p>プリンター 発券例</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① デジタルサイネージシステム利用者数(件数)</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 窓口利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【申請書自動作成システム導入事業】

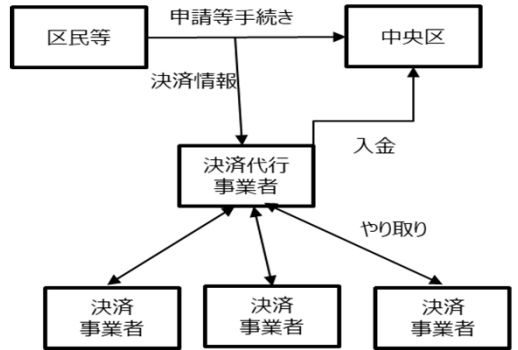
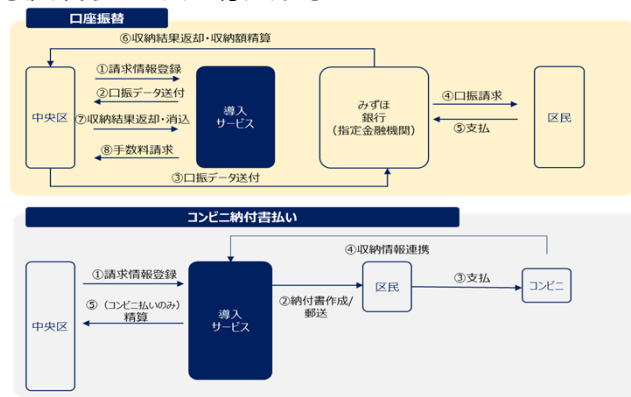
実施地域	千葉県多古町の全域	事業費	2,718千円
実施主体	千葉県多古町、行政システム株式会社	人口	13,818人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用し、窓口の申請書を自動作成するシステムを導入し、書かない窓口の実現を図る。書かない窓口を実現することで、窓口業務の効率化による住民サービスの向上およびマイナンバーカードの更なる普及促進に繋げる。</p>		
具体サービス	<p>【申請書自動作成システム マイナピット】</p> <p>マイナンバーカードに搭載された「券面事項入力補助AP」の活用により、申請書等の書かない窓口を実現する。基本4情報のみならず、筐体に搭載されたタッチパネルを活用する事で申請書内の選択項目についても入力・申請書への反映が可能となり、町民の手書きの手間を削減する。また、誤字脱字による書き直しを防ぐことができるため、町民の利便性向上に寄与することが期待できる。</p> <p>また、筐体の表・裏に画面がシンクロするタッチパネルが搭載されており、住民の方と適切な距離を保った状態で操作フォローが実現可能なため、機械に不慣れな方でも本システムを利用することが可能である。多言語化も搭載されており、外国人の方々の対応もスムーズに行うことができる。</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>表面</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>裏面</p>  </div> </div> <p style="text-align: right;">窓口 や 記載台 に設置</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>① タッチパネル操作で 任意の帳票を選択</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>② 必要事項が印字 された帳票が排出</p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 申請書作成システム利用者数(利用件数)</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード申請率</li> <li>② 窓口利用者満足度</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【窓口改善ソリューションシステムの導入】

実施地域	中央区月島地域（主に晴海特別出張所所管区域内）	事業費	8,184千円
実施主体	東京都中央区、システム提供事業者（入札により決定）	人口	174,491人 （令和5年2月1日現在）
事業概要	スマートフォン、パソコンで申請書作成に必要な情報を入力し、QRコード化。区民にとって氏名や住所等同じ情報を記載する必要がなくなり書かない窓口の実現が出来る。		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="387 762 1155 1078" style="width: 45%;"> <p><b>【申請書事前作成システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン等で必要な情報を入力し、QRコード化。（申請書作成支援機能）</li> </ul> <p><b>【手続き案内】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン等からシステムのナビゲーションに従って選択をしていくと、自分に適した手続きを知る事ができる。</li> </ul> </div> <div data-bbox="1227 740 2029 1139" style="width: 50%;"> <p><b>導入イメージ（案）</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>【出張所内】スマホで手続き</b></p> <pre> graph LR     A[手続ナビ] --&gt; B[申請書作成システム]     B --&gt; C[QRコード印刷]             </pre> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>【自宅・外出先】スマホ・PCで手続き</b></p> <pre> graph LR     A[手続ナビ] --&gt; B[申請書作成システム]     B --&gt; C[QRコード保存]             </pre> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p><b>【カウンター（区民係）】</b></p> <pre> graph LR     A[QRコード読み取り] --&gt; B[申請書データ取元]     B --&gt; C[職員と区民で申請内容確認]     C --&gt; D[本人に必要な申請書印刷]     E[住民情報システム入力] --&gt; F[帳票受理]     F --&gt; G[追加で記載が必要な部分記入+署名]     G --&gt; D             </pre> <p><span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">住民情報システム入力</span></p> <p><small>住基システムとのデータ連携についてはシステム標準化の際に自動化を目指す。</small></p> </div> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①事前申請作成システム利用件数</p> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①手書申請書数の減少率（従来を100%として比較）</p> <p>②システムを利用した区民の満足度</p>		



# 事業概要 【キャッシュレス決済等の導入】

実施地域	東京都中央区全域	事業費	11,564千円
実施主体	東京都中央区、サービス提供事業者、決済代行業者	人口	174,491人（R5.2現在）
事業概要	<p>「住民票の写しの交付等の発行手数料」や「学童クラブ等の延長利用料」の支払い手段について、「キャッシュレス決済サービス」や「クラウドサービスを活用した納付手段」を導入し、行政手続きにおける支払い手段の充実により多様な支払い手段を可能とし、区民等の行政サービスによる支払負担の軽減を図り、区民の利便性向上を図る。また、支払いに必要な行政側の請求・回収・現金管理の業務改善の向上も図る。</p>		
<p>【キャッシュレス決済サービス】 キャッシュレス決済端末を各導入部署の窓口を設置し、当該端末を通じて決済情報を、複数の決済事業者とのやり取り可能である決済代行業者に送信する。</p> <p>【クラウドサービスを活用した納付手段の拡大】 児童（保護者）情報の管理に加え、口座振替及びコンビニ納付書払いで利用料の請求から回収までの一連の関連業務をクラウド上で提供する決済サービスを導入する。</p>	 <p>The flowchart illustrates the cashless payment process. It starts with '区民等' (Residents) who undergo '申請等手続き' (Application procedures) to '中央区' (Chiyoda Ward). '中央区' sends '決済情報' (Payment information) to '決済代行業者' (Payment agent). The '決済代行業者' then interacts with multiple '決済事業者' (Payment processors) through '入金' (Payment) and 'やり取り' (Exchange). The '決済代行業者' also receives '入金' (Payment) from the '決済事業者'.</p>	 <p>The top flowchart, '口座振替' (Account Transfer), shows a cycle: '中央区' sends '請求情報登録' (Request info registration) to '導入サービス' (Introductory service), which sends '口座振替データ送付' (Account transfer data) to 'みずほ銀行 (指定金融機関)' (Mizuho Bank). The bank sends '口座振替請求' (Account transfer request) to '区民' (Residents), who then make '支払' (Payment) to the bank. The bank sends '支払結果返却・収納額精算' (Payment result return/settlement) back to '導入サービス', which sends '口座振替データ送付' (Account transfer data) back to '中央区'. '中央区' also sends '請求情報登録' (Request info registration) to '導入サービス', which sends '口座振替データ送付' (Account transfer data) to '中央区'. '中央区' also sends '請求情報登録' (Request info registration) to '導入サービス', which sends '請求結果返却・消込' (Request result return/deduction) to '中央区'. '中央区' also sends '手数料請求' (Service fee request) to '導入サービス'.</p> <p>The bottom flowchart, 'コンビニ納付書払い' (Convenience Store Payment), shows a cycle: '中央区' sends '請求情報登録' (Request info registration) to '導入サービス' (Introductory service), which sends '納付書作成/郵送' (Invoice creation/postal delivery) to '区民' (Residents). Residents send '支払' (Payment) to 'コンビニ' (Convenience store), which sends '支払' (Payment) to '導入サービス'. '導入サービス' sends '収納情報連携' (Settlement info linkage) to '中央区'. '中央区' sends '請求情報登録' (Request info registration) to '導入サービス', which sends 'コンビニ払いのみ精算' (Only convenience store payment settlement) to '中央区'.</p>	
<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口キャッシュレス導入部署数の増加 ②各種利用料において拡大した納付手段（口座振替及びコンビニエンスストア納付）の利用率の上昇</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①歳入額全体に対するキャッシュレス決済の利用比率（一定水準を上回っているか） ②キャッシュレス決済導入窓口における満足度 ③保護者が各種利用料の支払いにかかる時間の減少 ④各種利用料支払いに関する保護者からの指摘の減少 ⑤納付手段の拡大に伴う保護者の満足度</p>		


## 事業概要 【駐車場利用状況管理システム等の導入】

実施地域	中央区	事業費	29,830千円
実施主体	東京都中央区、アマノ株式会社	人口	174,941人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区営駐車場10か所の定期駐車利用者約500名について、現在、納付書により定期駐車使用料を徴収。</li> <li>・各駐車場にキャッシュレス決済が可能な定期券更新機を導入し、ネットワークでつなぎ、Parking Webで管理することにより、利用者の利便性向上を図るとともに、支払い状況をリアルタイムで管理することが可能となる。</li> <li>・納付書を削減することによる業務改善を図りつつ駐車場使用料の滞納対策を充実させていく。</li> </ul>		
具体サービス	<p>【更新機キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各駐車場にキャッシュレス決済が可能な定期券更新機を導入。</li> <li>・定期駐車使用料を各駐車場に設置した更新機で現金やキャッシュレス決済で納入可能。</li> <li>・一般利用者もプリペイドカードのチャージが可能</li> </ul> <p>【駐車場利用状況管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・更新機をネットワークでつなぎ、「Parking Web」システムを介して、利用料金の納付状況をリアルタイムで管理可能。</li> </ul>	<p>定期・一般利用者</p> <p>定期駐車料金支払い プリペイドカードチャージ</p> <p>キャッシュレス決済対応更新機 (駐車場に設置)</p> <p>Parking Webシステム による情報連携</p> <p>中央区</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済利用数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①定期駐車使用料滞納件数</p>	

## 事業概要 【粗大ごみ申告受付システムの導入】

実施地域	東京都中央区 全地区	事業費	37,820千円
実施主体	東京都中央区	人口	174,941人
事業概要	<p>2 3 区が共通の電話番号を使用し（共同運営）公益財団法人東京都環境公社に粗大ごみ申告受付業務を委託して粗大ごみの受付を行ってきた。現システムの老朽化等により令和 5 年度末をもって事業を完全撤退するものである。令和 6 年度以降も粗大ごみの申込ができるよう新事業者による、新たな受付センターを整備し、区民の利便性の向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>●リマインダーメールと収集完了メール機能の導入（インターネット機能の拡充）</p> <p>インターネット申込者に対しては、リマインダーメールの送信により、粗大ごみの収集日の錯誤による出し忘れ防止が可能。また、収集完了メールにより粗大ごみが収集されたことを確認することができ、区民の問合せを減らすことができる。</p>	<p>The diagram illustrates the interaction between residents (区民) and the district (中央区). Residents use phone and internet for reporting (電話・インターネットによる粗大ごみ収集申込) and receive reminders (インターネット申込者に対するメールによるお知らせ) and quick responses (区民間合せに対する迅速な対応). The district (中央区) manages reception services (受付業務委託) with a contractor (粗大ごみ受付受託事業者) and collection services (収集業務委託) with another contractor (収集委託事業者).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①粗大ごみ申請受付件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①インターネットからの申込率</p> <p>②システムを通じた粗大ごみ受付対応への満足度</p>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済の導入】

実施地域	東京都目黒区	事業費	5,960千円
実施主体	東京都目黒区	人口	278,635人
事業概要	<p>ライフスタイルの多様化、スマートフォンアプリを活用した決済サービスの普及、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による「新たな日常」への対応などのため、簡易かつ速やかに決済が可能となる電子マネーによる手数料等の納付への要望が高まってきている。</p> <p>そこで、一部の窓口で手数料のキャッシュレス決済を実施し、区民サービスの向上につなげていく。</p>		
具体サービス	<p>行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード、交通系・流通系電子マネー、二次元コードを用いた決済ができるようにするもの。</p> <p>利用者自身が、決済端末にカード等を読み取らせることで決済が完了するため、支払いが簡易になるほか、直接現金に触れることなく支払いができ、感染症の拡大リスクを低減できる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済の取扱い可能な窓口数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済の利用率</p> <p>②区民の継続意向</p>	

## 事業概要 【地方自治体の窓口DXによる住民サービスの向上】

実施地域	東京都中野区	事業費	3,363千円
実施主体	東京都中野区	人口	333,593人(R5.1現在)
事業概要	書かせない・待たせない「なかのスマート(仮称)」窓口を実現するために申請書自動交付機を導入することで、区民の窓口手続きにおける届出書や申請書の記入負担を軽減し、住民サービスの向上を図る。		
具体サービス	<p>・申請書自動交付機導入(R5.10) マイナンバーカードなどを読み込んだり、WEB上の入力フォームで事前入力したりすることで、氏名などの情報が印字された申請書が自動発行でき、来庁者の負担を軽減できる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書自動交付機利用者数</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民記録窓口の年間平均待ち時間</p> <p>②マイナンバーカード更新窓口の年間平均待ち時間</p> <p>③窓口満足度アンケート</p>	

## 事業概要 【区役所窓口におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	杉並区	事業費	2,786千円
実施主体	杉並区	人口	571,157人 (令和4年12月1日現在)
事業概要	区役所本庁区民課窓口における支払にキャッシュレス決済を導入することにより、利用者サービスの向上を図る。 (令和5年10月導入)		
具体サービス	現在区民課窓口において、現金のみとされている証明書発行等に係る手数料の支払い方法を電子マネーや2次元コード決済等を使用することによって、利用者の利便性の向上を図る。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用率	【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の利便性の向上 ②利用者の満足度	

## 事業概要 【遠隔手話の導入】

実施地域	東京都杉並区	事業費	5,080千円
実施主体	杉並区	人口	571,157人 (令和4年12月1日現在)
事業概要	手話は、聴覚障害者のコミュニケーションツールの一つである。聴覚障害者が区役所等を訪れた際に、各窓口での円滑なコミュニケーションとよりスムーズな手続等を支援するため、端末を活用して窓口対応ができる窓口通訳システムを導入する。		
具体サービス	<p>【遠隔手話通訳システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔手話通訳機能</li> <li>音声の文字化機能</li> <li>筆談機能</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①遠隔手話通訳（タブレット）を利用した人数</p> <p>②遠隔手話通訳（QRコード）を利用した人数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービスの満足度</p>	

## 事業概要 【戸籍証明書のコンビニ交付サービス】

実施地域	全国	事業費	54,533千円
実施主体	東京都北区	人口	354,110人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用して、最寄りのコンビニエンスストアでの戸籍証明書（最新のみ）の交付を実現する。現在当区に本籍を有する者が戸籍証明書を取得するためには、窓口への来庁あるいは郵送請求に限られている。本事業の実施により、窓口来庁が不要となり証明窓口の混雑緩和が期待できることや、郵送請求が不要となることで為替購入のために郵便局へ来訪する手間が省け、必要な時に証明書の取得が可能となる。</p>		
具体サービス	<p>◆デジタル実装サービス「コンビニ交付」 当区が管理している戸籍証明書を、コンビニエンスストア店舗での取得を可能とする。</p> <p>① 請求者は、コンビニエンスストアに設置されているキオスク端末にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作を行う。</p> <p>② 請求情報は専用回線（LGWAN回線）を通じて、サーバー経由で戸籍情報システムに送信される。</p> <p>③ 戸籍情報システムからは、同様の経路でキオスク端末に証明書情報が送信される。</p> <p>④ 請求者が手数料を納付し、証明書が交付される。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 戸籍全部事項証明書のコンビニ交付での交付件数</p> <p>② 本籍人かつ住民以外の者からの利用申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 戸籍全部事項証明書のコンビニ交付での交付率</p>	



## 事業概要 【キャッシュレス決済等導入事業】

実施地域	東京都北区	事業費	6,255千円
実施主体	東京都北区、赤羽会館マネジメントグループ（株式会社旺栄、株式会社JTBコミュニケーションデザイン）、株式会社旺栄	人口	354,110人
事業概要	<p>窓口での手数料、使用料等の支払いにキャッシュレス決済を導入し、コロナ禍における接触機会の低減と、区民の利便性向上を実現するもの。</p> <p>決済端末とPOSレジシステム、自動釣銭機の連動や決済データのクラウド管理により、会計業務及び売上管理業務を効率化。</p>		
具体サービス	<p>【窓口決済のキャッシュレス化等】</p> <p>・マルチ決済端末の導入により、クレジットカード、電子マネー、QRコードなど多種多様な支払方法を提供するとともに、会計業務や売上管理業務のデジタル化を推進。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済の利用率</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者の会計に関する満足度</p> <p>②</p> <p>③</p>	

# 事業概要 【建築関連証明書発行事務等のデジタル化事業】

実施地域	東京都板橋区	事業費	52,468千円
実施主体	東京都板橋区	人口	568,664人 (令和4年12月1日時点)
事業概要	<p>現在、『建築計画概要書・記載事項証明書』の閲覧・発行業務については来庁者が集中する時間に多くの待ち時間が発生している点、『用途地域・都市計画等の案内業務』については現在のHP公開情報では利用者自身で必要情報の全てを調査できない点に課題がある。これらの解決に向けて、各業務のデジタル・自動化及び用途地域・都市計画等データの高精度化を実施し、前区民サービス向上や職員の業務効率向上等を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【タッチパネル端末による建築関連証明書の閲覧・発行サービス】</b>                  現在職員が利用している統合型GIS（基幹システム）に連携したタッチパネル端末を利用者自ら操作し、建築関連証明書等（①建築計画概要書、②記載事項証明書、③用途地域図・都市計画図等）の閲覧・発行することのできる端末を設置する。</p> <p><b>【HPによる用途地域図等の閲覧・発行サービス】</b>                  利用者が自ら所有の端末を利用し、③用途地域図・都市計画図等の閲覧・発行ができるようHPを改修する。</p> <p>※ 前述両サービスの効果を向上させるため、用途地域図・都市計画図等情報データの高精度化を併せて行う。</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p style="text-align: center;">システムイメージ</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口タッチパネルシステムの概要書・記載事項証明書の発行部数</li> <li>②用途地域図等の職員案内件数</li> </ul> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①概要書・記載時刻証明書発行に係る待ち時間短縮</li> <li>②来庁者が窓口で職員とやりとりする時間の短縮</li> </ul>		

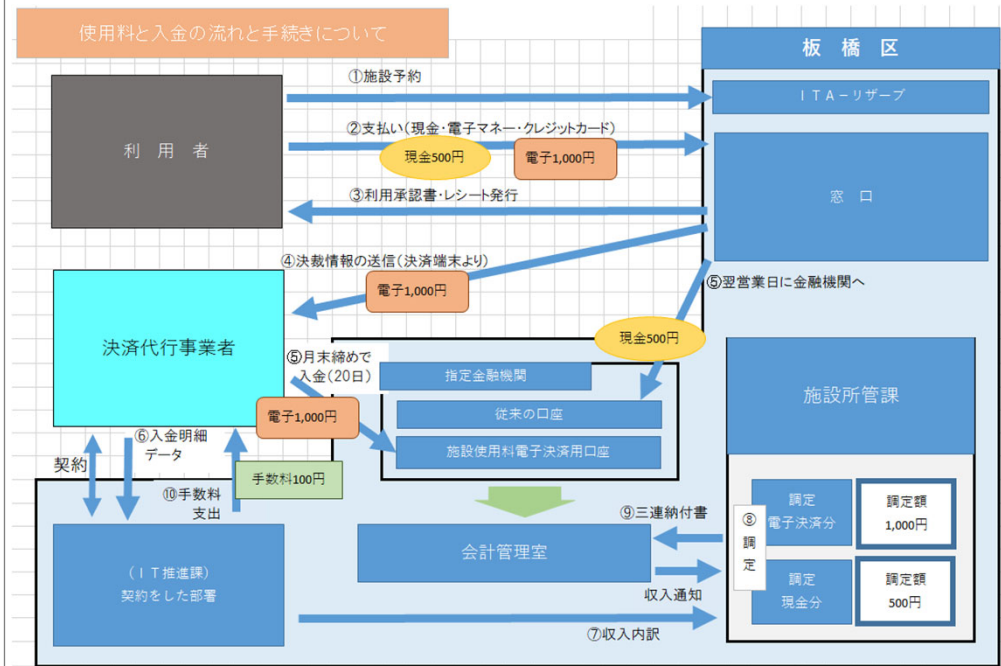
# 事業概要 【施設使用料キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	東京都板橋区	事業費	15,535千円
実施主体	東京都板橋区	人口	568,664人(令和4年12月1日現在)

**事業概要**  
 区民の利便性向上を目的に、キャッシュレス決済端末を施設窓口に設置し、施設使用料のキャッシュレス決済導入を図る。また、公共施設予約システムに対して、窓口でキャッシュレス決済を利用した支払いを受け付けられるよう、画面や帳票の修正を行う。

**【施設使用料キャッシュレス決済導入】**  
 ・施設使用料の支払いについて、クレジットカード・デビットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにするもの  
 ・利用者自身が、決済端末にカードやQRコードを読み取らせることで決済が完了するため、カード等の受け渡しが発生せず、決済に関する接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減する。

**【公共施設予約システム改修】**  
 ・公共施設予約システムについて、キャッシュレス収納フラグを追加し、バッチ処理や出力される帳票を修正する。



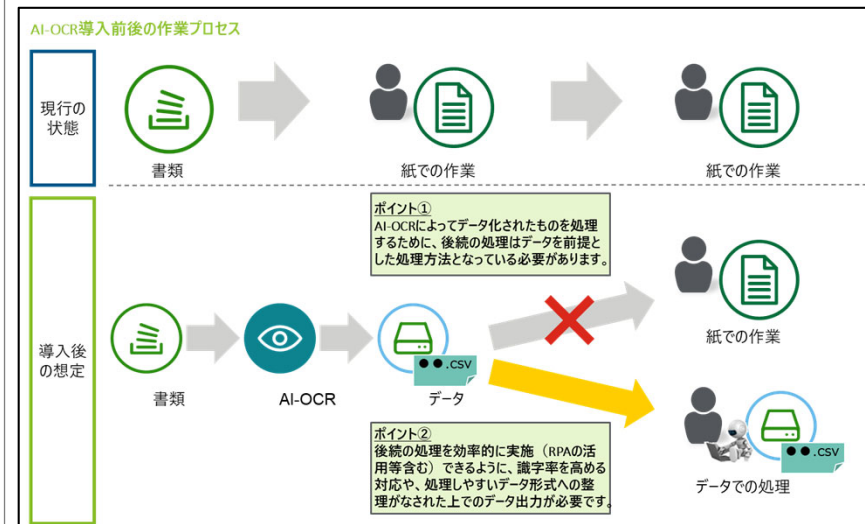
**主な KPI**

- 【アウトプット指標（活動指標）】**
- ①キャッシュレス決済端末導入窓口数
  - ②キャッシュレス決済可能な手続き数

- 【アウトカム指標（成果指標）】**
- ①キャッシュレス決済利用金額比率
  - ②キャッシュレス決済時の対応時間

# 事業概要 【AI-OCRを活用した窓口業務サービスの向上】

実施地域	東京都板橋区	事業費	6,446千円
実施主体	東京都板橋区、サービス提供事業者等	人口	568,664(令和4年12月1日現在)
事業概要	<p>区役所の窓口業務には、その受付及びサービス提供方法に以下の課題を抱えている。</p> <p>①区民等：申請書の記入等窓口での作業時間 申請後に素早く給付を受けることができない不利益</p> <p>②職員：申請受付や入力処理にかかる作業負担による相談等住民サービス提供時間の減少</p> <p>AI-OCRを活用した申請処理の自動化を行い、サービス提供速度向上を実現する。</p>		
具体サービス	<p>AI-OCR等を活用し、区民等から提出される申請書の処理を効率化することで、区民サービスの向上をめざす。</p> <p><b>【AI-OCRサービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI-OCRは、区民等から提出された申請書をスキャンした画像データを認識し、自動で文字起こしする。</li> <li>・職員は、AI-OCRで文字起こしされたデータを加筆修正することで、申請書の情報をデータ化することができる。</li> <li>・また、サービス導入に合わせて区民が記載する申請様式を記入事項の少ない申請書に改善する。</li> </ul> <p><b>【RPAシステム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAは、AI-OCRを活用してデータ化された申請書の情報を業務システムに自動で入力する。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①申請処理件数</p> <p>②対象業務数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①住民サービス提供時間の増加</p> <p>②相談等対応件数の増加</p> <p>③申請書記入時間の短縮</p>	



## 事業概要 【「書かない・待たない窓口」の実現に向けた窓口DX】

実施地域	東京都足立区	事業費	39,993千円（200,000千円以内）
実施主体	東京都足立区	人口	689,106人
事業概要	スマートフォンやパソコンでいつでもどこでも必要な手続の確認ができ、かつ申請情報を入力することで何枚も申請書を記入させないシステムの構築。また、デジタルに不慣れな方でもマイナンバーカードを所持していることによって、氏名や住所などが反映された申請書を発行でき、誰にでも「書かない窓口」環境に整備していくことで、利用者の記入に係る負担軽減や待ち時間の短縮を図る。		
具体サービス	<p>【申請書事前作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時間や場所を問わず、個人の端末から申請情報を入力し、二次元コードを発行する。</li> <li>二次元コードを窓口に設置した専用機器で読み取り、必要な手続の案内とともに申請書を一括発行する。</li> </ul> <p>【申請書作成支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口に設置されている作成支援端末にて、マイナンバーカードを使用し、基本情報を反映させた申請書を手続案内とともに一括発行する。</li> </ul>	<p>イメージ図</p> <p>スマートフォンなどで作成した二次元コードを窓口に設置されている専用機器にかざし、必要な申請書を発行する。（一括発行可）</p> <p>（来庁）利用者</p> <p>窓口に設置されている作成支援端末にて、マイナンバーカードを使用し、基本情報を反映させた申請書を発行する。（一括発行可）</p> <p>申請書のやり取り（従来通り）</p> <p>受付</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①対象手続数</li> <li>②対応窓口数</li> <li>③周知件数</li> <li>④全申請件数に対する窓口DXシステム利用率</li> <li>⑤作成支援の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口サービスの満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【施設予約システム「えどねっと」オンライン決済による事前払い】

実施地域	東京都江戸川区	事業費	14,533千円
実施主体	東京都江戸川区	人口	688,812人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>施設予約システム「えどねっと」で、施設予約時にクレジットカード払いを可能にする。                  現金以外の決済手段を用意することで、施設利用者の利便性を向上させる。                  また、オンライン決済が可能になることで、前払いが必要な施設において、利用日以外に施設に出向く必要がなくなる。</p>		
具体サービス	施設予約システム「えどねっと」 ・ 施設予約システム上でクレジットカード決済払いを可能にする。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン決済利用率 ② ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設利用のお客様アンケートの数値向上 ② ③	

## 事業概要 【住民異動を起点とした「書かない窓口」システムの導入】

実施地域	東京都江戸川区	事業費	60,496千円
実施主体	東京都江戸川区	人口	688,812人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>住所異動窓口及び住所異動に関連して手続きを行う窓口において、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「スマート窓口（書かない窓口）システム」（以下「窓口システム」という）を導入することで、「記載に時間をかけない窓口」「何度も書かせない窓口」を実現し、住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担を軽減することを目的とする。</p>		
具体サービス	<p>【何度も書かせない】</p> <p>以下のデジタル技術を活用すること等により、データを転記し届出書・申請書を窓口で何度も書かせない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前にPC・スマートフォンで申請</li> <li>・ 本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証等）の券面情報を読み取り</li> <li>・ その他必要な情報は窓口のタブレット等で入力</li> </ul> <p>【記載に時間をかけない】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員とタブレット入力で届出書を作成することにより迷わない</li> <li>・ 多言語対応のため外国人にもわかりやすい</li> <li>・ 手続き案内表に印字したQRコード読み込むことで、他手続きの申請書に申請データを転記</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口システムで受付可能な手続き数</li> <li>②窓口システムで作成可能申請書等の帳票数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口サービスの満足度</li> <li>②住民異動窓口滞在時間の短縮</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【おくやみコーナーの設置】

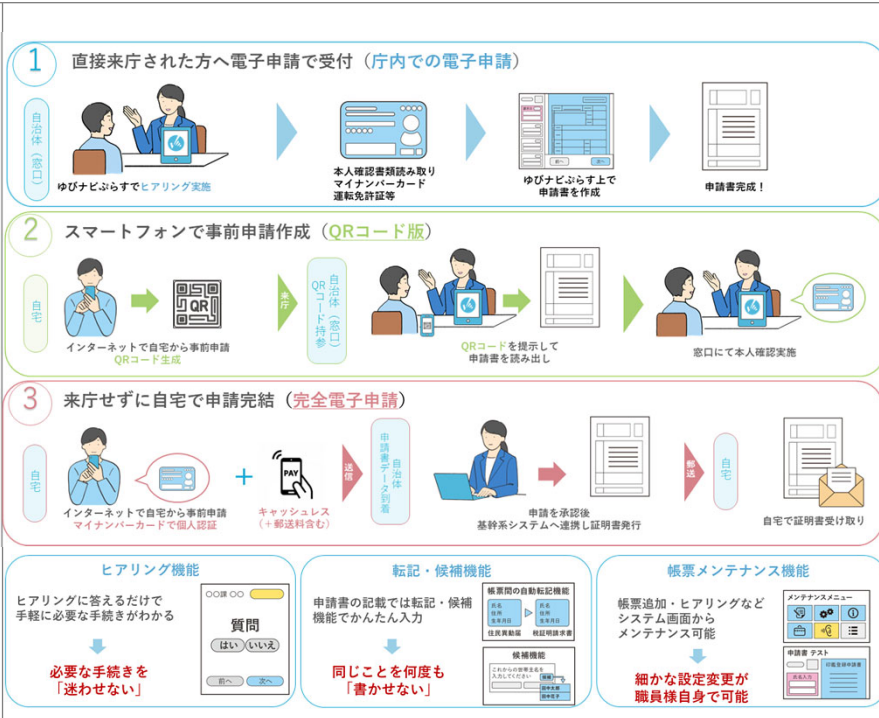
実施地域	東京都江戸川区	事業費	25,691千円
実施主体	東京都江戸川区	人口	688,812人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>身近な親族がお亡くなりになると、区役所内・外の多くの手続きが短期間に求められ、ご遺族の負担となっている。江戸川区では「おくやみコーナー」を設置し、ご遺族に寄り合い、負担を軽減するため、「支援ナビ」を活用し、この手続きを漏らさず案内し、又、可能なものはその場で手続きを行うこととします。もって、ご遺族の負担軽減はもとより、将来の江戸川区の窓口のあり方の検討や将来予定している「死亡・相続ワンストップサービス」導入の一助とします。</p>		
具体サービス	<p><b>【おくやみ手続きの検索】</b> 支援ナビに従い、ご遺族に複数の質問を行うことで、<b>ご遺族が必要な手続きを検索</b>します。</p> <p><b>【必要な手続きにかかる窓口へのご案内】</b> 検索をもとに、<b>ご遺族に必要な窓口を整理して案内</b>します。</p> <p><b>【その場でできる手続きは…】</b> その場で聞き取り情報を活用した入力済み<b>申請書を出力し、作成をお手伝いし、又、お預かり</b>します。</p> <p>これらにより、故人やご遺族の状況に応じた個別性の高い案内などを行うことにより、<b>手続きによるご遺族への負担を軽減</b>します。</p> <p>この外、民間等<b>区役所外のサービス事業者と連携することによりさらなる利便の向上を図</b>ります。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①おくやみコーナー利用者数 ②区役所外の手続きの利用者数 ③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①サービスの満足度 ② ③</p>	



# 事業概要 【ひきこもり相談支援事業】

実施地域	東京都江戸川区	事業費	33,237千円
実施主体	東京都江戸川区	人口	688,812人
事業概要	<p>ひきこもり支援に関するシステムを新設し、ひきこもり当事者・家族のそれぞれの状況に応じた的確な支援を提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誰もが知っているLINE（相談）を導入し、区民が好きな時に発信・区民への周知を行うことが可能に</li> <li>個別相談、ひきこもり実態調査、各種イベントの情報等をシステムに集約し、分析することで適切な支援を提供</li> </ul>		
具体サービス	<p>【LINE相談・周知サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINEを活用した、ひきこもり相談支援を開始</li> <li>時間にとらわれず、好きな時に発信できる</li> <li>広く利用されているLINEで手軽に相談できる</li> <li>LINEを利用し、ひきこもりの各種イベント情報を周知できる (イベント:講演会・家族会・オンライン居場所等)</li> </ul> <p>【ひきこもり相談支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在、word・excelで管理している経過記録やケース台帳をCRMでシステム(DB)化</li> <li>実態調査、2次調査、イベント参加データを集約、分析・統計処理を行い適切な支援を行う</li> <li>支援データをサンプル化し、支援の標準化を行う</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①つながっているケース数増加</li> <li>②当事者の相談増加</li> <li>③LINE相談・周知サービスの登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ひきこもり状態からの自立度</li> <li>②当事者会の設立・入会数</li> <li>③地域からのひきこもり情報提供数</li> </ol>	


# 事業概要 【書かないデジタル窓口事業】

実施地域	東京都府中市	事業費	14,366千円
実施主体	東京都府中市、株式会社 B S N アイネット	人口	259,924人 (令和5年1月1日現在)
事業概要	<p>ライフイベントごとの役所での手続において、ナビゲーションにより適切に手続（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続を行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。これらを住民が来庁した際に加え、自宅等から事前に申請をする場合や完全な電子申請でも行えるようにし、誰ひとり取り残さない書かないデジタル窓口を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>窓口ナビシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能</li> <li>マイナンバーカード表面記載事項の読取り、申請書自動入力機能</li> <li>住民と職員が共に申請書を作成する機能</li> <li>複数申請書を一括で作成する機能</li> <li>窓口横断的なワンズオンリー機能</li> <li>申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能</li> <li>来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①庁舎滞在時間</li> <li>②利用割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【オンライン行政手続拡充事業】

実施地域	東京都町田市	事業費	12,741千円
実施主体	東京都町田市、支援事業者	人口	430,831人（2023年1月1日現在）
事業概要	現在一部の手続にとどまっているオンライン行政手続について、対象手続数の拡充により、利用者の更なる満足度の向上を図る。		
具体サービス	<p>以下のオンライン行政手続プラットフォームを活用したオンライン行政手続について、手続作成を外部委託する等により、市民の利便性向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「Govetech Express」(LINE) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン申請、オンライン予約</li> <li>・ 公的個人認証</li> <li>・ キャッシュレス決済</li> </ul> </li> <li>○「グラファー スマート申請」(Webフォーム) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン申請</li> <li>・ 公的個人認証</li> <li>・ キャッシュレス決済</li> </ul> </li> <li>○「ぴったりサービス」 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン申請</li> <li>・ 公的個人認証</li> </ul> </li> </ul>	<p>利用者</p> <p>Govetech Express (LINE)</p> <p>Grafferスマート申請 (Webフォーム)</p> <p>ぴったりサービス</p> <p>申請／予約／決済</p> <p>町田市</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつでもどこからでも手続可能</li> <li>・ 移動時間・待ち時間の節約</li> <li>・ 記入漏れ等の防止</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン行政手続の利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン行政手続の満足度（市民側）</p> <p>②行政手続に要する時間の削減効果時間（職員側）</p>	

# 事業概要 【火葬場予約システム導入事業】

実施地域	東京都日野市	事業費	4,646千円
実施主体	東京都日野市	人口	187,304人
事業概要	<p>現状、窓口・電話で受けている市営火葬場の予約について、インターネットから行えるようにクラウドシステムを構築する。予約情報をシステム上で一元管理することで、現状行っている紙台帳への記載、保存等が不要となる。市営火葬場においてもインターネット上で予約状況を確認でき、担当課からの架電に要する手間を軽減することが可能となる。加えて、集統計資料作成の効率化、聞き間違い、書き間違いによるヒューマンエラーの防止を見込む。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【火葬場予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般の利用者でも空き状況の確認が可能</li> <li>• 24時間365日利用可能、市営火葬場の予約がインターネット上で可能</li> <li>• PC、スマートフォン、タブレット端末などデバイスの種類に依存せず利用が可能</li> <li>• 集統計の帳票が出力できる</li> <li>• ユーザ（葬祭業者）の管理</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①火葬場予約システムの利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①予約システム利用者満足度</li> <li>②職員満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【24時間受付可能な粗大ごみインターネット受付システムの導入事業】

実施地域	東京都東大和市	事業費	550千円 (200,000千円以内)
実施主体	東京都東大和市	人口	84,889人
事業概要	24時間利用可能なインターネットでの粗大ごみの受付サービスを導入することで、市民の利便性の向上を図る。また、システムの機能を活用し、出し忘れや品目間違い等の発生件数を抑制し、効率的な収集につなげる。		
具体サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>① インターネット上で、申込者は排出品目と数量、排出場所を入力すると、受付可能日が選択でき、申込ができる。</li> <li>② 申込み後、仮受付のメールが申込者に自動送信される。</li> <li>③ 市は、インターネットによる申込内容に不備等がないかを確認し、確定処理する。確定処理後、本受付のメールが申込者に自動送信される。</li> <li>④ 申込者は、受付状況がインターネット上で確認できる。</li> <li>⑤ 受付サービスを活用して、市では、排出品目や数量の統計を取ることができる。</li> </ol>	<p>The diagram is divided into two horizontal sections by a dashed line. The top section, labeled '現行' (Current), shows '粗大ごみの発生' (Large waste generation) with a family looking at a sofa. An arrow points to a '市役所' (City Hall) building with a red 'X' over it and a clock showing a restricted time window. A woman is shown looking frustrated. The bottom section, labeled 'デジタル導入後' (After digital introduction), shows the same family. An arrow points to a person using a laptop. A clock shows a 24-hour service window, and a woman is shown happily celebrating.</p>	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 粗大ごみの受付のうちインターネット受付件数の割合	【アウトカム指標（成果指標）】 利用者アンケートによる満足度	<div style="background-color: #e69d00; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>12</b> つくる責任 つかう責任         </div>

# 事業概要 【電子請求システム導入事業】

実施地域	東京都東久留米市	事業費	28,199千円
実施主体	東京都東久留米市	人口	117,091人
事業概要	<p>市の取引事業者（主に市内事業者）においては、支払関連業務のデジタル化が進んでおらず、効率面・制度対応面等に課題がある。市が電子請求システムを導入し、事業者が本システムを活用することで、市と事業者双方の工数等の削減、テレワークの推進及び各制度への対応を図る。また、同システムを活用する事業者同士が会計関連業務のやりとりをすることが可能となるため、利用を拡大することで地域全体のデジタル化を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>&lt;BtoBプラットフォーム TRADE・請求書サービスイメージ&gt;</b></p> <p>【BtoBプラットフォーム TRADE・請求書】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見積依頼から発注、納品書、請求書の発行・授受・保管までを、電子データで行うことができるWebクラウドシステム</li> <li>・紙の見積書や納品書・請求書の取り扱いが減少することで、それらの発行・受領側両者の業務負荷軽減とコスト削減に寄与する</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システムの利用事業者数</li> <li>②システムを利用して発行された請求書数</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスの満足度</li> </ol>		

# 事業概要 【粗大ごみ処理手数料における電子決済の導入】

実施地域	神奈川県横浜市	事業費	27,160千円
実施主体	神奈川県横浜市	人口	3,756,022人
事業概要	<p>現在、粗大ごみの処理手数料については、粗大ごみ収集シールを金融機関やコンビニ等で購入いただくことで納付していただいている。この事業の実施により、粗大ごみをインターネットやチャットから申し込んだ際に、スマホ等での電子決済での手数料の納付を可能とする。</p>		
具体サービス	<p>【粗大ごみ電子決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットやチャットから粗大ごみを申し込んだ方で、粗大ごみ処理手数料の電子決済を希望する方は、スマホ等WEB上での決済を可能とする。</li> </ul>	<p>決済方法の選択欄を追加します</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用満足度</p>	

# 事業概要 【横浜市資源集団回収管理システム構築】

実施地域	神奈川県横浜市	事業費	48,600千円(税込)
実施主体	神奈川県横浜市	人口	3,756,022人
事業概要	<p>現状の資源集団回収に関連する手続きは、ほぼ全て紙の書類を用いたものになっており、書類の印刷・作成や郵送で非常に手間がかかるものになっている。各種手続きをインターネット上で行えるようにして、登録団体・回収業者・横浜市の作業を簡素化することを目的に、資源集団回収管理システムの新規構築を行う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【資源集団回収奨励金申請及び各種届出等のデジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奨励金申請のオンライン化</li> <li>・登録内容変更等の届出のオンライン化</li> </ul>	<p>○奨励金申請</p> <p>①回収量+申請入力 ②回収量確認 ③申請入力 ④計量証明と回収量を突合 ⑤奨励金の確定入力&amp;支払処理 ⑥奨励金確認 ⑥奨励金確認</p> <p>○登録内容の変更</p> <p>新システムへの入力のみで届出が完了 ※スマホでも申請可能 ③登録内容は随時確認可能</p> <p>①変更内容の入力 ②変更内容の確認・承認</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①新システムを用いて奨励金の申請を行う登録団体の割合</li> <li>②新システムを用いて奨励金の申請を行う回収業者の割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①新システム導入により事務負担軽減を達成できた登録団体の割合</li> <li>②新システム導入により事務負担軽減を達成できた回収業者の割合</li> </ul>	



## 事業概要 【火災予防分野に関する届出のデジタル化】

実施地域	神奈川県横浜市	事業費	37,950千円(税込)
実施主体	神奈川県横浜市消防局	人口	3,756,022人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災予防及び危険物に係る電子申請の利用を促進し市民の利便性向上を図る。</li> <li>・申請データを業務システムと自動連携させることで、エンドツーエンドでデジタル化を進め行政の効率化を図る。</li> <li>・主要な手続における電子と紙の申請が混在する状況を解消させ、円滑な申請を促進することで、市内の防火管理体制を改善していく。</li> </ul>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>【①手続の電子申請対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入力フォーム作成しオンラインでの申請を実現</li> <li>・ マイナポータル申請データ (CSV) を取り込む機能を開発し、申請データを反映</li> </ul> <p><b>【②手続データの自動連携機能の実装】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナポータル申請管理とサーバ間連携を実現し、申請の迅速な受付を図る。</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> </div> </div>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>① オンラインによる手続の割合</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>① 縮減した市民の移動時間</p> <p>② 防火管理者選任義務違反の防火対象物数</p> <p>③ 消防用設備等点検結果報告率</p>	

# 事業概要 【粗大ごみ収集のオンライン申請】

実施地域	神奈川県 横須賀市	事業費	12,321千円
実施主体	横須賀市、収集委託業者（資源回収協同組合）	人口	388,757人
事業概要	<p>本市公式LINE等を利用した粗大ごみ収集のオンライン申込みを受付ることにより、24時間365日申込みが可能となります。さらに、オンライン申込み時には、クレジットカードや電子マネーによる決済が可能となるため、住民の利便性が向上が見込まれます。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【ごみ収集支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>粗大ごみ受付システム オペレーターの入力負担を軽減した入力画面により、各項目をスムーズに登録、修正、削除できる。</li> <li>運行管理システム 車両の運行管理情報をリアルタイムで把握することが可能となり、申請者からの問い合わせに対する即時・的確な対応が可能。</li> </ul> <p>AIによる電話受付はスコップ対象外 ※当該イメージは現在の想定イメージとなります。プロポーザルを得て実装するため、多少のシステムイメージ構成の変更があることも予想されます。</p> </div> <div style="flex: 2;"> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請率</li> <li>②キャッシュレス支払い率</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ユーザーの利用満足度</li> <li>②申請事務処理時間の減少率</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【ごみ収集車両運行管理システムを活用したごみ収集業務のデジタル化】

実施地域	神奈川県平塚市	事業費	19,096千円
実施主体	神奈川県平塚市	人口	256,122人 (R4.12.1)
事業概要	<p>クラウドと連携したタブレット端末を用いたごみ収集車両運行管理システムを導入し、デジタル技術を活用した「効率的で持続可能な収集体制」を構築します。ごみ分別アプリと連携した収集情報の通知や不法投棄等の早期発見・対応等による市民サービスの向上及び車両の位置情報、収集軌跡、収集履歴をリアルタイムで把握し、車両間連携を強化することにより、委託事業者等を含んだ廃棄物行政の円滑化を目指します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【ごみ収集車両運行管理システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>効率的で持続可能な収集体制の構築</li> <li>システムを活用した効率的で確実な収集</li> <li>適正な車両運行によるCO2排出量削減</li> <li>災害発生時の迅速な対応</li> </ul> <p>【ごみ収集情報の見える化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ごみ分別アプリと連携した収集情報の通知</li> <li>地区ごとのごみ量把握</li> <li>地区ごとのごみ量に基づくごみ減量化の機運醸成</li> </ul>	<p><b>ごみ収集車両運行管理システムを活用したごみ収集業務のデジタル化</b></p> <p>センサメートル測定GPS機能のあるタブレット端末を直営・委託事業者の各収集車に設置し、リアルタイムに収集状況を把握します。システムを活用した効率的で確実な収集に加え、収集情報の通知、市民の問合せに対する迅速確実な対応、ごみ量に応じた応接収集や不法投棄物等の早期発見・対応に寄与します。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ごみ分別アプリのダウンロード数</li> <li>②CO2排出量</li> <li>③収集対応依頼数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ごみ収集業務デジタル化のWell-Being</li> </ol>	

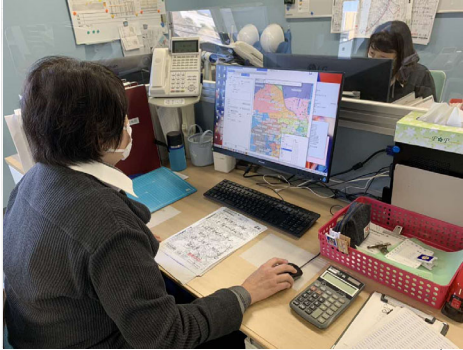
## 事業概要 【書かない窓口】

実施地域	神奈川県鎌倉市	事業費	4,783千円
実施主体	神奈川県鎌倉市・受託事業者（一般競争入札により選定予定）	人口	172,260人（R4.12現在）
事業概要	<p>手続きに来庁される市民等は、申請書をすべて手書きで記入しており、一度に複数の申請を行う方も多く、同じ内容を何度も記入しなければならない。提出された申請書の中には記入漏れや記入誤り等があるため、職員が訂正や確認作業に時間を要し、受付窓口が混雑する一因となっている。申請における利用者の負担軽減を図るとともに、発行までの待ち時間の短縮により窓口サービスの向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【書かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや運転免許証をお持ちの方は申請書の記入が不要となる。「書かない」・「簡単」に証明書の取得ができる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用件数</li> <li>②待ち時間</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②マイナンバーカード交付率</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【書かないワンストップ窓口サービス事業】

実施地域	神奈川県藤沢市	事業費	140,741千円
実施主体	神奈川県藤沢市	人口	443,770人
事業概要	<p>当市では、住民異動の際の関連手続きについても同じ窓口でまとめて行うワンストップ窓口サービスを実施していますが、書面での手続きであることや市内12ヶ所に設置されている支所に提出された届出についても本庁でまとめて事務処理を行っているため、手続き完了まで時間を要している状況です。書かないワンストップ窓口サービスを導入することで、処理の簡略化を図り、真に住民の利便性向上に資するワンストップ窓口サービスとするものです。</p>		
具体サービス	<p>【書かないワンストップ窓口サービス】 住民異動及び証明交付の手続きで、書くことなく、システム上で届出書や申請書を作成するサービス</p> <p>①本人確認書類の提出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民は、本人確認書類等を窓口へ提出</li> </ul> <p>②聞き取り等による異動届や申請書の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認書類を読み込み、記載内容を異動届や申請書に反映</li> <li>転出や転居、証明交付では、住民情報を異動届や申請書に反映</li> <li>住民からの聞き取りで、異動届等を作成</li> <li>住民による確認と署名で手続きが完了</li> </ul> <p>③関連手続きの申請書及び案内リスト作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民異動の関連手続きについて、簡易なものは同じ窓口で申請書を作成して提出を受ける</li> <li>他窓口で手続きが必要な場合は、窓口案内リストを作成して、住民異動の申請データを利用する</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①「書かないワンストップ窓口サービス」の利用者数</p> <p>②デジタル化した事務手続き数</p> <p>③「書かないワンストップ窓口サービス」に対応した課数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①手続きが完了するまでの時間</p> <p>②顧客満足度調査（おもてなしアンケート）の満足度</p> <p>③市民意識調査でのスマート藤沢の実現度</p>	



## 事業概要 【ごみ収集システムを活用したごみ及び資源収集の効率化】

実施地域	神奈川県藤沢市	事業費	28,251千円
実施主体	神奈川県藤沢市	人口	443,770人
事業概要	<p>これまで職員の経験及び知見で作成していた個別の収集ルートを一括化することで、全市総合的な収集ルートを構築することで、住民が望む詳細な収集時間の把握、完全戸別収集化及び資源収集品目の追加を実現するもの。</p>		
<p>本事業においては、車両または車両搭載タブレットにGPSを導入することにより、車両の現在位置及び収集軌跡を可視化することが可能となる。</p> <p>上記機能により、住民ニーズの          ・カラス被害対策・持ち去り防止等のため収集時間を特定したい。          といった声に対応するための住民サービスを提供できるほか、収集軌跡の可視化等の産物として収集効率化の向上から得られる余剰リソースを利用し、          ・資源の一部が集積所収集のため、完全戸別収集を実現してほしい          ・環境負荷低減のため、紙おむつ等を資源収集品目として追加収集してほしい          といった住民ニーズにも、完全戸別収集化・資源収集品目の追加として対応することが期待される。</p>	   		
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ごみ収集システムへの市民アクセス数</li> <li>②住民が市へ連絡する時間（回数）の短縮</li> <li>③収集作業の効率化</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ごみ収集システムに関する住民の利用満足度測定</li> <li>②未回収連絡数の削減</li> <li>③新たな収集品目の追加</li> </ol>	

## 事業概要 【公金収納のキャッシュレス化】

実施地域	神奈川県茅ヶ崎市	事業費	90,191千円
実施主体	神奈川県茅ヶ崎市	人口	246,346人 (令和4年12月1日時点)
事業概要	<p>◆口座振替WEB受付システムの導入 口座振替申請をオンラインで可能にし、利便性向上とキャッシュレス化、ペーパーレス化を図る。</p> <p>◆キャッシュレス決済可能な公金の拡大 金融機関窓口でしか納付できない公金のキャッシュレス決済を可能にし、利便性向上とペーパーレス化を図る。</p>		
具体サービス	<p>【口座振替WEB受付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替の申込について、金融機関窓口だけではなくオンラインでの申込を可能にする</li> <li>納付書のバーコードをスマホで読み取ることで、対象科目等の入力が必要</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済可能な公金の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>納付場所が金融機関等の窓口のみとなっている公金について、キャッシュレス決済やコンビニエンスストアでの納付を可能にする</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①口座振替WEB受付システムに対応金融機関数</li> <li>②キャッシュレス決済対応公金数</li> <li>③キャッシュレスサービス利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①口座振替WEB受付システムでの申請率</li> <li>②キャッシュレス決済での公金支払率</li> <li>③公金収納キャッシュレス環境の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【書かない窓口の導入とコンビニ交付等の促進】

実施地域	神奈川県茅ヶ崎市	事業費	104,632千円
実施主体	神奈川県茅ヶ崎市	人口	246,346人 (令和4年12月1日時点)
事業概要	<p>行政の対面窓口業務に窓口支援システムとして「書かない窓口」を導入、基幹系システムの住民データを用い、職員が市民に代わり各種申請書等を作成する。窓口利用者が申請書を書く手間を省くことで、窓口利用満足度の向上や窓口対応時間の短縮の効果が見込まれる。また、市役所に行かなくてもできる申請を促進し、より身近で手続きできる方法を周知する。</p>		
具体サービス	<p>1 市民にやさしい 体験の変化「あらもう終わりなの？ 楽ね～。」</p> <p><b>ア 書かない窓口</b> 複数の申請書を作成する際に、基幹系システムのデータを活用し申請書が作成されるため、窓口利用者は署名のみで完結できる。</p>  <p>茅ヶ崎市オリジナル広報キャラクター ちがさ貴族 波の精霊 えぼし麻呂 &amp; ミーナ</p> <p><b>イ 行かなくてもいい窓口</b> 住民票等のコンビニ交付や、電子申請（マイナポータル）を促進し、市役所の窓口に行かなくてもいい手続きを促進する。</p>	<p>2 職員にやさしい 業務プロセス改革「これがないともうこの仕事できない！」</p> <p><b>ア ナビゲーション機能による窓口案内のサービス平準化</b> ナビゲーション機能により、申請毎に聞き取り項目や受付手順が案内されるため、窓口案内職員の市民サービスの平準化にも繋げることができる。また、関係課への展開の際に自動判定する機能で、案内を漏らさないようにすることができる。</p> <p><b>イ バックオフィス業務の自動化</b> 窓口で受付した申請書をRPAで基幹系システムに自動入力し、データ登録や証明の出力等ができる。</p> 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口」取り組み窓口数</li> <li>②コンビニ交付発行数</li> <li>③オンライン申請利用者数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①子育て関連の住民異動手続きに要する平均時間</li> <li>②利用者満足度</li> </ul>	



## 事業概要 【書かない窓口システム導入事業】

実施地域	神奈川県三浦市	事業費	55,413千円
実施主体	神奈川県三浦市	人口	41,332人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きやマイナンバーカード交付業務による窓口の繁忙が課題となっています。そのため、マイナンバーカードの読み取りや職員が申請書作成を行う「書かない窓口」システムを導入することで、手続きに要する時間を短縮し、住民サービスと業務効率の向上を図ります。併せて、既存住民記録システムとの連携を構築し、入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。なお、「窓口DXaaS」の活用については、仕様の詳細が明らかになった段階で比較検討を行い、決定することとします。</p>		
具体サービス	<p>【書かない窓口システム導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各種申請・届出書をマイナンバーカードの読み取りや住民情報複製データの活用により、システム上で作成。</li> <li>■ 住民異動届もシステム上で作成可能。</li> </ul> <p>転居、転出は同様に住民情報複製データを活用。転入はマイナンバーカードや転出証明書をOCR処理するなどして住民異動届を作成。加えて関連する手続きの申請書に印字することも可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「RPA」を活用し作成情報を住民記録システムに自動入力。業務効率化、人為的ミス削減効果が期待できる。</li> <li>■ ナビゲーション機能により、関連手続きを自動でリストアップすることで、必要な手続きを漏れなく案内することが可能。</li> </ul>	<p>窓口支援システム 運用イメージ図</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 転入手続きに要する時間</li> <li>② 転居手続きに要する時間</li> <li>③ 転出手続きに要する時間</li> <li>④ 住民異動に係るサービスの利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 書かない窓口システムへの住民満足度</li> </ol>	


## 事業概要 【建築関連窓口のDX化】

実施地域	神奈川県秦野市	事業費	92,022千円
実施主体	神奈川県秦野市	人口	159,666人
事業概要	<p>建築関連の窓口における証明書交付は、紙地図から物件を検索・特定し、別の紙管理ファイルに綴られた紙原図から複写が必要なため作業に時間を要しており、窓口利用者に多くの待ち時間が生じているほか、紙の大量使用による環境問題を抱えている。そのため、各種図面等を電子画像化、データベース化するほか、統合型GISに位置情報と合わせてデータを搭載し、「電子交付窓口」の環境を整備し、市民や事業者の負担軽減及び利便性向上を目指す。また、将来的な「市役所に行かなくても必要な手続きや情報の入手ができる」環境づくりのため、インターネット上でも閲覧可能な基盤として整備する。</p>		
具体サービス	<p><b>【証明書窓口交付システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建築計画概要書の交付</li> <li>• 記載事項証明書の交付</li> <li>• 位置指定道路図の交付</li> </ul> <p>【今後拡張予定の地図情報サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建築協定・建築規約区域</li> <li>• 確認申請プロット</li> <li>• 建設リサイクル法の届出のプロット</li> <li>• 屋外広告物条例による地域区分</li> <li>• 確認除外区域</li> <li>• その他（道路情報、ハザードマップ、人口密度等）</li> </ul>	<p><b>電子化により、窓口端末からのスムーズな証明書発行が可能に</b></p> <p>各種証明書の発行</p> <p>地図情報からの検索・閲覧</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①各種証明書の電子交付件数（年間）</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①電子化した建築行政窓口利用者による満足度</p> <p>②来庁者の待ち時間の削減</p>	

## 事業概要 【ICT技術を活用した市役所窓口における市民サービスの向上】

実施地域	神奈川県厚木市	事業費	72,860千円
実施主体	神奈川県厚木市	人口	223,916人
事業概要	<p>窓口機能の分散による受付時間の増加、ライフイベントに関連する複雑な手続を漏れなく把握することの困難さ、手続ごとに申請書に手書きする必要がある手間などの課題に対応するため、ICT技術を活用して申請書の自動印字、案内リストの作成、手続の対応履歴の共有による引継ぎなどを実現し、来庁者に「何度も書かせない」、「手続漏れがない」、「何度も説明させない」を実現するもの。</p>		
具体サービス	<p>【窓口における申請支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書（証明発行、住民異動）への自動印字による作成支援により申請書を書かせない</li> <li>申請者一人一人の状況に合わせた過不足のない正確な案内リストの作成・お渡し</li> <li>手続の対応履歴を窓口所管課で共有し、各窓口で同じことを何度も説明させない</li> </ul>	<p>受付窓口</p> <p>来庁者</p> <p>ヒアリング</p> <p>ヒアリング事項の入力 又は マイナンバーカードの 読み取り</p> <p>市民窓口支援システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書類の受付・作成支援</li> <li>案内リストの作成</li> <li>手続の対応履歴による引継ぎ</li> </ul> <p>前連携</p> <p>後連携 (RPA)</p> <p>既存業務システム</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①市民窓口支援システムの利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①来庁者満足度</p> <p>②証明発行及び住民異動を含む手続時間全体の短縮（滞在時間の短縮）</p>	

## 事業概要 【大和駅デジタルサイネージ設置事業】

実施地域	神奈川県大和市、大和駅	事業費	12,820千円
実施主体	神奈川県大和市	人口	244,340人
事業概要	<p>駅利用者（主に通勤・通学者）をメインターゲットに、周辺を通行する歩行者を対象として市政をPRするデジタルサイネージを設置し、本市の情報発信・配信機能をデジタル・ガバメントに即したものと充実していくとする取組。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【屋外型デジタルサイネージ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・液晶：輝度2,500cd以上、解像度1,920×1,080</li> <li>・55型サイズ（1,220mm×横：約692mm）</li> <li>・屋外用にクーラーと配信パソコンを内蔵しています。</li> </ul> <p>【e-Signageクラウド版】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市のパソコンからクラウド経由で配信内容を更新できるシステムです。</li> <li>・配信内容を電子メールで送ることで更新することもできるため、災害時や緊急時に出勤できない場合も更新できます。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①配信したコンテンツ数</li> <li>②総放映時間</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①アンケートシステムによる調査</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【証明書の交付請求及び発行の自動化】

実施地域	神奈川県大和市	事業費	1,592千円
実施主体	神奈川県大和市	人口	244,340人
事業概要	マイナンバーカードを活用し、窓口での証明書の請求及び発行を自動化することで、住民の利便性向上、事務の効率化を図り、デジタル・ガバメントの実現につなげる。		
具体サービス 【らくらく窓口証明書交付サービス】 （地方公共団体情報システム機構）			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービスの利用率 ②コンビニ交付利用率 ③来庁以外の交付方法による証明書取得率	【アウトカム指標（成果指標）】 ①市では以前よりデジタル・ガバメントが進んでいると思う市民の割合	

# 事業概要 【福祉部門におけるスマート窓口及びスマート申請の導入】

実施地域	神奈川県海老名市	事業費	61,217千円
実施主体	神奈川県海老名市	人口	138,964人
事業概要	令和4年度に実施した転入・転出スマート窓口及びスマート申請について福祉部門に導入し、総合窓口として「書かない」、「待たない」、「行かない」窓口をより多くの方に提供できるようにする。		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【スマート窓口】</b>  <u>「待たない」窓口</u>          ○自宅PCやスマホで、事前に手順内容確認          ○利用者に合わせた手順窓口ガイドを表示          ○事前申請として、QRコードを発行          ○来庁時、QRコードを読み取り、手順に合わせた申請書類等が出力          ○住基異動に伴う福祉関係手続きが関係部署で同時に把握可能（ワンストップサービス）</p> <p><u>「書かない」窓口</u>          ○タブレットに必要情報を入力</p> <p><b>【スマート申請】</b>  <u>「行かない」窓口</u>          ○アプリをインストール          ○必要事項を入力の上、申請</p>	<div data-bbox="1059 568 1839 727"> <p><b>待たない窓口</b></p> <p>来庁前に自宅で申請・来庁予約、事前申請データで窓口受付が可能になります。</p> <p>事前申請 来庁予約</p> <p>予約確認 申請確認</p> </div> <div data-bbox="1059 727 1839 895"> <p><b>書かない窓口</b></p> <p>事前申請なく来庁しても、申請書記入は不要、手続ごとの記入も不要になります。</p> <p>窓口間でデータ連携 案内漏れ防止 システム入力省力化</p> <p>電子サインで確認</p> </div> <p><input checked="" type="checkbox"/> いつでも、どこでも、好きなときに事前申請・来庁予約が可能になります。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 事前申請データの活用、直接来庁の場合は窓口端末で必要書類の作成が可能になります。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 窓口間のデータ連携により、案内漏れの防止、システム入力の省力化が可能になります。</p> <div data-bbox="1059 962 1839 1267"> <p><b>行かない窓口</b></p> <p>入力 署名 決済 申請</p> </div>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①スマート窓口の利用者数          ②スマート申請の利用者数          ③時間短縮率</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①スマート窓口利用の満足度          ②          ③</p>	

## 事業概要 【キャッシュレス導入】

実施地域	神奈川県座間市	事業費	15,716千円
実施主体	神奈川県座間市	人口	132,080人
事業概要	行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済方法及びセミセルフレジで決済できるようにするもの。これにより、利用者自身で決済が完了するため、カードや現金等の受け渡しが発生せず、決済に関する接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減や決済にかかる時間等を削減することが可能となる		
具体サービス	<p>【株式会社テラオカ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対面POSレジ</li> <li>・ キャッシュレス決済端末</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済ができる手数料の種類</li> <li>②キャッシュレス決済利用件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービス利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【綾瀬市DX推進事業（市民サービスのデジタル化）】

実施地域	神奈川県綾瀬市	事業費	103,395千円（補助対象）
実施主体	神奈川県綾瀬市	人口	84,399人
事業概要	デジタル化が急速に普及している中、本市の行政手続きや窓口などの住民接点部分について、紙申請やメールでの配信など、多様な分野で課題が浮き彫りとなった。本事業は電子申請、書かない窓口、LINEやタブレット会議システム、保育システムの導入などの地方行政のデジタル化を推進し、技術の進展を最大限活用し、市民や利用者が時間・場所を問わず、迅速で正確な行政サービスを利用できるよう、市民サービスのデジタル化を推進する。		
具体サービス	<p>【行政手続きのオンライン化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」 →マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」 （株）xID が提供する xID アプリやマイナサイン 等）</li> </ul> <p>【書かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●タブレットでの申請・受付処理やコンビニ交付</li> <li>●基幹系システムとの連携や各窓口のリレー「TKCシステム」</li> </ul> <p>【情報配信等システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●LINE構築・管理ツール（Bot express）</li> <li>●公開型GIS</li> </ul> <p>【遠隔相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●オンライン会議システム（Zoom）など</li> </ul> <p>【保育のICT化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●保育業務システム（コドモン）など</li> </ul>	<p><b>【電子申請（オンライン申請及びLINE）】</b></p> <p><b>オンライン</b></p> <p>住民票申請</p> <p>粗大ごみ回収</p> <p><b>【書かない窓口】</b></p> <p>窓口対応イメージ</p> <p>基幹系システムに連携可能な窓口システムにて申請を実施 また窓口間でのデータ連携による手続きのリレー化</p> <p>窓口でのタブレット等により、住民自身でオンライン申請と同様のデジタル手続きにより、わかりやすい申請を実施</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応、電子化手続き数</li> <li>②審査時間の削減と住民の機会損失の削減対応</li> <li>③対応メニューの拡大</li> <li>④公開レイヤー数</li> <li>⑤施設予約の利用者数</li> <li>⑥オンライン相談の利用者数</li> <li>⑦会議の開催数</li> <li>⑧保育システムの利用コンテンツ数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①④⑤⑦⑧システム利用者の利便性の向上及び満足度（電子申請、公開型GIS、施設予約、遠隔相談、タブ会議、保育ICT）</li> <li>②マイナンバーカード交付率向上（マイナンバー・オンライン決済等利用の電子申請件数）</li> <li>③お友達登録数</li> <li>④来庁者の抑制</li> </ul>	



## 事業概要 【デジタル技術とマイナンバーを活用した窓口サービス等の利便性向上】

実施地域	神奈川県寒川町	事業費	31,916千円
実施主体	神奈川県寒川町、契約事業者	人口	48,629人
事業概要	<p>行政手続のために仕事を休み来庁し窓口での手続が必要、申請書への記入の手間や記入ミスの手間、現金のみでの手数料納付、マイナンバー交付に係る窓口の混雑、マイナンバーカードの行政における活用が少ないことなどが課題となっている。本事業では、マイナンバーカードのより一層の交付推進策を図り、交付率向上と併せ、マイナンバーカードを活用することで、町民による窓口での記入簡略化、又は窓口に来ることなくオンライン上で完結することで、窓口での混雑緩和及び町民の利便性向上を目指す。</p>		
具体サービス	<p>【窓口サポートサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの情報を読み取ることで、氏名、生年月日、住所等を申請書に自動転記し印刷することで住民の手間削減を図る。</li> <li>町公式LINEアカウントの機能を拡充させ、手続について必要な書類等が予め確認できるようにし、窓口での手続を1回で終わらせるようにするなど、住民の利便性の向上を図る。</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手数料が必要な手続について、オンライン上で申請できるように手続を公開し、併せてキャッシュレス決済に対応できるようにする。</li> <li>窓口に来庁された住民向けに住民票等の証明書の支払い時にキャッシュレス決済に対応する。</li> </ul>	<pre> graph TD     A[マイナンバーカード] -- 読取 --&gt; B[カードリーダー]     B -- 申請書印刷 --&gt; C[利用者]     C -- 提出 --&gt; D[受付窓口]     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済利用件数</li> <li>③電子申請利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口サポートサービスにおける利用者の満足度</li> <li>②キャッシュレス決済サービスにおける利用者の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【ICT技術を活用した地方自治体の窓口業務における住民サービスの向上】

実施地域	神奈川県湯河原町	事業費	18,332千円
実施主体	神奈川県湯河原町	人口	23,902人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きやマイナンバーカード交付業務による窓口の繁忙が課題となっています。そのため、マイナンバーカードを読み取る「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上と業務効率の向上を図ります。併せて、既存住民記録システムとの連携を構築し、入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施できます。</li> <li>● マイナンバーカードのICチップを読み込むことで、既存宛名情報参照し入力を不要とします。</li> <li>● 設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。</li> <li>● 入力した申請データは関連課で活用できます。</li> </ul> <p>【スマート申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。</li> <li>● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。</li> <li>● 電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「来させない」窓口を実現します。</li> </ul>	<p>書かせない 住民のライフイベントに応じて、必要な手続きを課れなく案内。氏名や住所等を記入済みの申請書を作成して手書き不要に。</p> <p>市区町村 窓口① TASKクラウド かんたん窓口システム 窓口② 各課で情報連携</p> <p>来させない・待たせない オンラインで完結できる手続きはオンラインで完結。事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせない。</p> <p>TASKクラウド スマート申請システム もっと便利に。もっと簡単に。</p> <p>オンライン申請 申請受付 事前申請 来庁予約 申請受付 予約確認/申請確認</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「かんたん窓口システム」利用件数</li> <li>②「スマート申請システム」利用件数</li> <li>③「セルフレジ」利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>住民への窓口サービスの満足度（①かんたん窓口システム利用者 ②スマート申請システム利用者③セルフレジ） 手続きに要する時間（④転入⑤転居⑥転出）</p>	

# 事業概要 【すべての市民のための「行かない」「書かない」「スムーズな」行政サービス推進事業】

実施地域	新潟県長岡市	事業費	36,978千円
実施主体	新潟県長岡市	人口	261,585人
事業概要	デジタル技術の利用の得手・不得手に関わらず、すべての市民に簡単・便利・親切な窓口サービスを提供するため、オンライン申請サービスの機能拡充、申請書作成支援サービス・キャッシュレス決済の導入および相談対応支援サービスの導入を一体的に行い、「行かない」「書かない」「スムーズな」行政サービスの実現を図る。		
具体サービス	<p>【オンライン申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在利用中のLoGoフォームについて、公的個人認証、オンライン決済等の機能拡充を行う</li> </ul> <p>【申請書作成支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口内の5窓口および3支所の窓口に行かないワンストップ窓口サービスを導入する</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>証明書発行窓口でキャッシュレス決済対応セミセルフレジ、手数料等の収入がある窓口でキャッシュレス決済端末を導入する</li> </ul> <p>【相談対応支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>テキスト化・相談対応ガイド表示・相談記録票作成支援等の機能を有する支援サービスを導入する</li> </ul>	<p>すべての市民のための「行かない」「書かない」「スムーズな」行政サービス推進事業</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請件数</li> <li>②書かないワンストップ窓口利用件数</li> <li>③中央サービスセンターにおけるキャッシュレス決済比率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請利用者の満足度</li> <li>②書かないワンストップ窓口サービス利用者の満足度</li> <li>③中央サービスセンターにおけるセミセルフレジ利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口手数料キャッシュレス決済事業】

実施地域	新潟県柏崎市	事業費	1,541千円
実施主体	新潟県柏崎市	人口	79,069人
事業概要	<p>・窓口で交付する住民票等の各種証明書の交付手数料について、現金のみでなくキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・来庁者が各種の証明書を受け取る際に支払う手数料について、現金以外に、クレジットカード・QRコード・電子マネー等のキャッシュレス決済を選択して支払うことを可能とする。</p> <p>・当市に導入済みであるJ-LISの「らくらく窓口証明書交付サービス」の専用窓口にも、キャッシュレス決済を導入することで、マイナンバーカードを保有した来庁者は、証明書発行手続きの時間を更に短縮できる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済の利用率（%）</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度（%）</p> <p>②</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【電子入札システム運用事業】

実施地域	新潟県小千谷市	事業費	6,932千円
実施主体	新潟県小千谷市	人口	33,785人
事業概要	電子入札サービスを運用することで、事業者のデジタルトランスフォーメーションを後押しし、参入機会の拡大、コスト縮減、事務の迅速化、感染症対策等を図る。		
具体サービス	<p>【電子入札サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新潟県電子入札システムの共同利用へ参加し、現行の紙による入札から、入札情報の公開、開札までの手続きを、インターネットを利用して電子的に行えるようにする。</li> </ul>	<p>入札にかかるコスト・拘束時間が減少</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①建設工事等入札の電子化率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①入札の中止・延期回数</li> <li>②電子入札システム利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【税証明コンビニ交付事業】

実施地域	新潟県十日町市	事業費	14,971千円
実施主体	新潟県十日町市	人口	49,247人
事業概要	マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で土日祝祭日を問わず、税証明書を早朝から深夜まで取得可能にする。		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キオスク端末活用</li> </ul> <p>【証明発行システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍証明</li> <li>戸籍附票</li> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明</li> <li>所得証明 (新規追加)</li> <li>所得課税証明 (新規追加)</li> <li>非課税証明 (新規追加)</li> </ul>	<p>発行できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍証明</li> <li>戸籍附票</li> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明</li> <li>所得証明</li> <li>所得課税証明</li> <li>非課税証明</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①税証明コンビニ交付サービス利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード普及率</li> <li>②税証明コンビニ交付サービス利用件数(閉庁時間帯)</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済による住民サービス向上事業】

実施地域	新潟県村上市	事業費	8,904千円
実施主体	新潟県村上市	人口	56,023人 (R4.12.1)
事業概要	<p>行政サービス手数料、施設利用料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・コード決済などの様々なキャッシュレス方法で決済をできるようにするもの。 現金以外での決済が可能となり、市民の利便性の向上が図られる。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【キャッシュレスサービス事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSレジ機能</li> <li>・決済端末導入</li> </ul>	<pre> graph LR     User[利用者] -- "①申請 ・キャッシュレス決済 クレジットカード 電子マネー コード決済" --&gt; Facility[庁舎施設]     Facility -- "②サービス提供 証明書交付 施設利用" --&gt; User     Facility -- "③納付 手数料 利用料" --&gt; Processor[決済事業者]     Processor -- "④決済代行手数料" --&gt; User     </pre>		
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民の利用満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>		

# 事業概要 【新庁舎窓口サクサク大作戦事業 STEP1～まずは異動で書かせない窓口】

実施地域	新潟県佐渡市	事業費	33,540千円
実施主体	新潟県佐渡市	人口	50,642人（R4.12現在）
事業概要	<p>現在、市民が来庁して行政手続きをするには申請書に何度も氏名や住所を記載する必要があり、窓口の利便性向上が課題となっている。新庁舎建設に併せて窓口システムを導入し、「書かせない窓口」を実現するファーストステップとして異動関連の窓口動線を最適化することで、滞在時間の大幅削減（-15～30分/件）効果が期待される。住民とのタッチポイントである市役所窓口でまず第一にDXを体現し、変革の機運を醸成する。</p>		
具体サービス	<p>【書かせない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや転出証明書をOCRやICカードリーダーで読み取り</li> <li>読み取り結果を元に窓口システム上で申請書を即時作成</li> <li>住民は署名のみで手続き完了</li> <li>転入手続きのみならず、子ども・介護をはじめとする関連手続きも、住民は窓口を移動することなく同様の方法で手続き完了</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①システム導入窓口の利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①転入手続きにかかる窓口滞在時間 ②窓口利用者の満足度</p>	




# 事業概要 【書かない窓口実装事業】

実施地域	新潟県阿賀町	事業費	20,000千円
実施主体	新潟県阿賀町	人口	9,811人 (R4.12.1)
事業概要	<p>阿賀町は高齢化率が50%を越える地域であり、窓口での申請書作成等に不便をきたしている住民が増えている。このような課題を解決するため、住民の視点に立った質の高い窓口業務サービスを提供するため「書かない窓口」を実装し、住民手続の時間短縮や申請書等に記載することへの負荷軽減など住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担軽減を目的とする。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書かない窓口では、庁舎に設置するタッチパネル端末等を用いて各種行政手続きの申請を一括で行うことができる。</li> <li>○申請支援サービス マイナンバーカードの読み取りに対応したタッチパネル端末等を用いた行政手続きの申請等支援サービス。</li> <li>○総合窓口システム マイナンバーカードを用いた本人認証や基本情報の自動入力 関連する手続きを行う窓口と情報共有し、別窓口での手続きを簡素化するワンストップを実現。</li> </ul>	<p>申請者 利用者 住民</p> <p>証明書の交付申請・異動を伴う手続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを所有していない市民</li> <li>・申請支援端末を操作することが難しい住民</li> </ul> <p>通常の窓口手続</p> <p>① 申請支援サービス</p> <p>マイナンバーカードを所有している住民</p> <p>申請書を書かせない手続体験を住民に提供 (証明書交付/異動手続)</p> <p>窓口に設置する申請支援端末</p> <p>② 総合窓口 (申請情報の取込)</p> <p>総合窓口 (関連業務への連携)</p> <p>手続毎のヒアリング事項をシステムから出力→漏れ防止 出力されたヒアリング事項を市民に確認することで漏れの無い対応</p> <p>市民利便性の向上 職員負担の軽減</p> <p>氏名・住所等 記入済みの申請書自動生成 複数の申請書に同一情報の記入を削減 窓口での手続が円滑に</p> <p>手続間での情報連携 業務間の情報連携により事務処理を効率化。市民の市役所滞在時間を短縮</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続のオンライン化による住民サービスの向上事業】

<b>実施地域</b>	新潟県村上市・胎内市・新発田市・阿賀野市・加茂市・三条市・魚沼市・上越市・妙高市・佐渡市・阿賀町・湯沢町	<b>事業費</b>	36,663千円
<b>実施主体</b>	新潟県阿賀町	<b>人口</b>	9,811人 (R4.12.1)
<b>事業概要</b>	住民・事業者が行う行政手続のオンライン化を実現するためのシステムを整備する。 これにより、現在、窓口への来庁や郵送対応が必要となっている行政手続について、自宅にいながらスマホやパソコンで手軽に申請等を行えるようにし、住民・事業者の利便性向上を図るもの。		
<b>具体サービス</b>	<p>【電子申請システム (LGWAN-ASP)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請受付機能</li> <li>審査処理・文書交付機能</li> <li>申請添付ファイル無害化機能</li> <li>電子署名受付・職責署名付与機能</li> <li>手続様式作成機能、自治体間共有機能</li> <li>集計表自動作成機能</li> <li>他システムとのAPI連携機能</li> <li>マイナポータル・ひったりサービス連携機能</li> <li>GビズID連携機能</li> <li>住民向けコールセンター・職員向けヘルプデスク</li> <li>施設等電子予約機能</li> <li>電子収納（キャッシュレス決済）機能 ※オプション</li> <li>LINE連携機能 ※オプション</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the system architecture. On the left, '住民・事業者' (Residents/Businesses) interact with the system via 'インターネット' (Internet). A callout bubble indicates 'マイナナンバーカードによる公的個人認証にも対応!' (Support for public personal authentication using My Number Cards!). The system is connected to a 'データセンター' (Data Center) containing '電子申請システム (e-TUMO APPLY)'. Data flows include '申請データ' (Application Data) and '出力等' (Output, etc.) to '自治体職員' (Municipal Staff) for '受付・審査等' (Reception/Review, etc.). The system also interfaces with '各種業務システム (API連携も対応)' (Various Business Systems) via 'CSVデータ' (CSV Data) and 'PDFデータ' (PDF Data). On the bottom left, '決済代行業者 (クレジットカード、QRコード決済等)' (Payment Processor) sends '収納データ' (Collection Data) and '納付データ' (Payment Data). 'マイナポータル (Eパターン連携) びったりサービス申請 API連携にも対応' (My Number Portal) and 'GビズID連携' (G-Biz ID Linkage) also connect to the system. On the bottom right, '住民向けコールセンター 職員向けヘルプデスク' (Resident-oriented Call Center / Staff-oriented Help Desk) and '監視センター 開発・運用・保守グループ' (Monitoring Center / Development, Operation, Maintenance Group) are shown. A callout bubble indicates 'フリータイヤルでSEが直接対応' (Direct support by SE via Freelance).</p>	
<b>主なKPI</b>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民・事業者から電子申請・予約が行われた割合</li> <li>②手数料等支払時に電子収納が利用された割合</li> <li>③LINEを経由して電子申請・予約がされた割合</li> <li>④LINE友だち登録者数の前年度比増加率（佐渡市）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民・事業者の利用満足度</li> <li>②LINE公式アカウントの利用満足度（佐渡市）</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付事業】

実施地域	新潟県津南町	事業費	10,132千円
実施主体	新潟県津南町	人口	8,896人
事業概要	<p>住民票及び印鑑証明書のコンビニ交付を導入することで、住民に対してマイナンバーカードの活用用途を示すとともに、行政サービスの利便性向上を図る。これにより、津南町総合振興計画にも掲げているマイナンバーカード普及促進を加速させるとともに、デジタル実装社会に向けた準備を進めていくための事業。</p>		
具体サービス	<p>【証明書コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニエンスストアにおいて、マイナンバーカードを利用し本人確認をした上で、住民票及び印鑑証明書を発行するサービス</li> </ul> <p>※税証明書については、今回の事業では対象としない。</p>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>証明書コンビニ交付システム</b> </p> <p style="text-align: center; background-color: #d9ead3; border-radius: 10px; padding: 5px;">マイナンバーカードを活用</p> <p style="text-align: center; background-color: #d9ead3; border-radius: 10px; padding: 5px;">全国のコンビニで証明書を取得できる</p> <p style="text-align: center; background-color: #d9ead3; border-radius: 10px; padding: 5px;">いつでも、どこでも、すぐに受け取り可能</p> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>当該サービス利用による証明書交付件数</li> <li></li> <li></li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>当該サービス利用による住民満足度</li> <li>マイナンバーカード交付率</li> <li></li> </ol>	

## 事業概要 【とやま移住魅力発信・強化学業】

実施地域	富山県	事業費	44,000千円
実施主体	富山県	人口	1,014,986人 (R4.12.1)
事業概要	<p>本県の社会動態は、若い世代（15～34歳）が転出超過傾向にあり、20～24歳の若い女性はとくにそれが顕著であることから、イベントや相談窓口においてVRを活用し、若い世代に対して、本県の魅力を効果的に伝える。あわせて、こうしたイベント情報等をターゲットに効果的に情報発信するためWEBサイトのリニューアルを実施する。</p>		
具体サービス	<p>【VR移住体験ツアーの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県内の空き家や空き家周辺の環境、各市町村の暮らしを市町村担当者や移住相談員が360度カメラを使用し、リアルタイムVR配信を行い、移住相談者にイベント会場や相談窓口でリアルな富山での生活体験を提供する。</li> </ul> <p>相談窓口でのVR体験 常設 移住セミナーの開催 年10回 大都市圏での大規模イベント 年2回</p> <p>【「くらしたい国、富山」WEBサイトリニューアル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>富山県移住・定住促進サイト「くらしたい国、富山」の利便性・機能性向上及びデジタルマーケティングに資する仕組みの構築を目的としたリニューアルを行う。</li> </ul>	<p>県内の空き家や空き家周辺の環境をリアルタイム配信したり、事前に撮影した360°動画によりご紹介</p> <p>360°カメラ スマートフォン</p> <p>空き家</p> <p>360°映像</p> <p>■ VRによる視聴により、自由に景色を眺めたり、会話を楽しんだり、まるで自分がそこにいるかのような体験が可能</p> <p>■ 自由視点で視聴可能な360°ライブ配信により、リアルな生活体験や地域の魅力を発信</p> <p>インターネット</p> <p>360°映像</p> <p>VR</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① イベント・相談窓口でのVR体験者数</li> <li>② 移住・定住促進サイト「くらしたい国、富山」のアクセス件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 県・市町村の相談窓口を通じた移住者数</li> <li>② VRサービス利用満足度</li> <li>③ リニューアルホームページ利用満足度</li> </ol>	


# 事業概要 【デジタル技術を活用した若年層向け広報・広聴事業】

実施地域	富山県	事業費	98,115千円
実施主体	富山県	人口	1,014,986人 (R4.12.1)
事業概要	デジタル技術を活用し、デジタルネイティブ世代である県内外の若年層を主なターゲットとして、効果的な県政情報や県の魅力、就職情報の発信、オンライン上での広聴会の実施など、戦略的に広報・広聴を展開することで、関係人口の創出や本県への人材の定着を目指すとともに県政に参加しやすいオープンな富山県庁を構築する。		
具体サービス	<p>【オウンドメディアサイトの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本県の魅力を発信する新たなオウンドメディアをWEB上に構築</li> </ul> <p>【動画による県政情報の発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Live2Dアバターを活用した職員による情報発信</li> </ul> <p>【県HPのユーザビリティ向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要情報への到達が容易となるタグ機能の実装</li> </ul> <p>【ターゲティング広告の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット広告を活用した情報発信</li> </ul> <p>【若年層に向けた富山の魅力発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>卒業シーズンに合わせて地域からの応援メッセージをWEB上で発信</li> </ul> <p>【就活のフェーズに応じた情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企業情報サイトの統合及び就職年次に応じた情報提供</li> </ul> <p>【メタバースを活用したデジタル広聴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メタバースを活用してオンライン上で広聴を行う</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オウンドメディアのPV数</li> <li>②動画配信数</li> <li>③県HPのPV数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「県内に自信をもって誇れるものがある」と感じる県民の割合</li> <li>②Twitterアンケート</li> <li>③「オープンでわかりやすい県政」に不満を持つ県民の割合</li> </ol>	

## 事業概要 【Web口座振替受付サービス導入事業】

	富山県富山市	事業費	14,160千円
実施主体	富山県富山市	人口	408,964人(R4.12.1)
事業概要	<p>現在、市民が窓口で書類を提出している手続き（市税等の口座振替など）について、パソコン、スマートフォン等によるWeb申請を導入し、時間や居住地等の制約を受けずに申請を可能にすることで、市民の利便性の向上を図るとともに、データのデジタル化により可能となった市内部の事務手続きにRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を導入することで、手続き全体の簡素化・デジタル化を目指すもの。</p>		
具体サービス	<p>※地域への実装を予定しているデジタル技術を活用したサービス等について簡潔に記載すること。</p> <p>【Web口座振替受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PCやスマホからの口座振替の申請を可能にする</li> <li>口座振替データのデジタル化により、市内部事務システムにRPAを導入し手続き全体の簡素化・デジタル化を図る</li> </ul>	<p>事務事業全体のデジタル化の推進</p> <pre> graph TD     A[市民] --&gt; B[Web・オンライン申請 市HP等]     B --&gt; C[業者システム]     C --&gt; D[市事務システム RPAの導入等]     C &lt;--&gt; D     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Web口座振替申請者の割合</li> <li></li> <li></li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>申請から初回引落しまでの期間の短縮</li> <li></li> <li></li> </ol>	

# 事業概要 【LINEによる行政手続きオンライン化・地域デジタル人材育成事業】

実施地域	富山県氷見市	事業費	7,017千円
実施主体	富山県氷見市	人口	44,165人
事業概要	<p>昨年策定した「氷見市DX推進計画」に基づき、スマートフォン（スマホ）を活用した「オンライン市役所サービス」の実現を目指している。そこで、最もユーザー数の多いLINEを柱とし、各種行政手続きをスマホで申請できるサービスを実装するとともに、市民にその利用方法を教える講習会を実施する。また、その講師となる人材を地域で育成することにより、地域における継続的なデジタルデバインド対策に向けた態勢づくりを目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【GovTech】 LINEトークによる以下サービスの実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種証明書請求</li> <li>施設や窓口などの予約</li> <li>ごみ分別の問合せ対応</li> <li>水道の開閉栓申請</li> <li>道路や災害箇所の通報</li> <li>デジタル避難訓練の実施</li> <li>パブリックコメント等の広聴</li> <li>公的個人認証により、マイナンバーカードを活用したオンライン上での本人確認 ほか</li> </ul> <p>【スマホ教室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用方法を教える講習会、講師育成研修</li> </ul>	 <p>氷見市DX推進計画 特徴的な取組</p> <p>目指すまちの姿 ひとり一人の手のひらから DXひみ みらいが変わる</p> <p>新たな価値を創造するDX</p> <p>3つの基本方針</p> <p>行政のデジタル化 いつでもどこでもスマホで行政手続き SNS等を活用したオンライン市役所サービス実現</p> <p>SNS等を活用し、スマホで様々な行政手続きが行える仕組みを構築し、市民の利便性を高め、市民と行政がもっと繋がる姿を目指す。</p> <p>重点No.19 SNS等を活用したプッシュ型による行政サービス情報・動画の発信 ほか</p> <p>変革できる人材を育てるDX</p> <p>地域のデジタル化 デジタルデバインド対策による地域のデジタル化に向けた人材育成</p> <p>オンライン市役所のサービスを一人でも多くの人が享受できるようにスマホ教室を開催するなど、地域のデジタル化を推進する。</p> <p>重点No.1 デジタル自治会の実現に向けたモデル地区の選定・支援 ほか</p> <p>便利で快適に過ごせるDX</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①氷見市公式LINEアカウント友だち数</li> <li>②スマホ教室受講者数</li> <li>③デジタル避難訓練参加者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①GovTechサービスの利用者満足度</li> <li>②スマホ教室受講者の受講後操作理解度</li> <li>③デジタル避難訓練への参加に伴う防災意識向上度</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート窓口システム機能拡張業務】

実施地域	富山県砺波市	事業費	22,000千円
実施主体	富山県砺波市	人口	47,347人
事業概要	<p>令和5年3月より、市役所への申請手続について、申請書へ手書きを無くし、オンラインによる事前記載システム「スマート窓口（書かない窓口）システム」を運用予定である。現在、4種類の帳票に対応し、申請受付を行う予定のところ、システム改修により機能拡張を行い11種類の帳票を追加し、合計15種類の帳票に対応することにより、住民の申請書への手書きを無くし、滞在時間の短縮を図るもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【スマート窓口（書かない窓口）システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを利用した申請手続事前入力</li> <li>・案内による申請手続サポート</li> <li>・申請情報QRコード化出力</li> <li>・追加帳票11種類</li> </ul> <p>課税情報の確認に係る同意書          児童手当・特例給付認定請求書          児童手当・特例給付額改定認定請求書          国民健康保険療養費支給申請書          国民健康保険被保険者証等再交付申請書          国民健康保険高額療養費支給申請書          国民年金被保険者関係諸届          砺波市新生児出産サポート金申請書兼請求書          赤ちゃん訪問連絡カード          とやまっ子子育て応援券交付申請書          給水装置（開栓のみ）届出書</p>	<p>スマート窓口（書かない窓口）システムについて</p> <p>自宅、インターネット上の画面で質問に答える形で、申請書データを予め作成</p> <p>質問の回答を保存し、暗号化したQRコードが電子メールで届く</p> <p>市役所窓口でQRコードを読み込み</p> <p>職員の手元プリンタより申請書を印字される</p> <p>本人確認書類と、申請書記載内容をチェック</p> <p>申請書を審査・入力</p> <p>証明書等の交付</p> <p>帰宅</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート窓口システムからの申請利用者数</li> <li>②スマート窓口システムからの申請利用者数（機能追加分）</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請手続におけるスマート窓口システム利用割合（機能拡張分）</li> <li>②スマート窓口システム利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【砺波市行政サイトAIチャットボット導入業務委託】

実施地域	富山県砺波市	事業費	3,960千円
実施主体	富山県砺波市	人口	47,347人
事業概要	<p>砺波市ホームページ行政サイトについて、日々情報を更新し、さまざまな情報発信しているところである。ホームページ内の情報について、AIチャットボットを導入し、利用者が24時間いつでも必要な情報を見つけやすいようサポートし、きめ細かな情報発信を図るもの。また、市役所への問合せを減らし、業務の効率化を図るもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【AIチャットボットサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間対応チャットボット</li> <li>・AI学習機能</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボット起動数</li> <li>②AIチャットボットのQA数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボット離脱率</li> <li>②AIチャットボットの回答完了率（解決率）</li> <li>③</li> </ol>	





# 事業概要 【「いつでも・どこでも・かんたん」手続スマート市役所推進事業】

実施地域	富山県小矢部市役所	事業費	17,109千円
実施主体	富山県小矢部市、スマート市役所推進事業構築業者	人口	28,559人(R5.1時点)
事業概要	<p>市民は、市役所の手続について「待ち時間が長い」、「わざわざ行かなくてはいけない」等の手間がかかるイメージを持たれています。そのため、「いつでも・どこでも・かんたん」に手間なく手続を行えるオンライン申請サービスを提供し、市民サービス向上及び業務効率化を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>①オンライン申請サービスの導入 LINEを活用したオンライン申請サービスを導入し、来庁することなく、マイナンバーカードを利用した対話形式の簡単な手続を可能とし、併せて手数料等の支払いもオンラインで完了することを可能とします。</p> <p>②電子データ増加に係るファイルサーバの設置 オンライン申請等による電子データの増加が見込まれるため、適切にデータを管理できるようファイルサーバの設置を図ります。</p> <p>③オンライン申請サービス普及に向けたスマホ教室の実施 市民が平等にオンライン申請サービスを活用できるように、申請可能な手続やスマホの操作方法、サービスの利用方法を説明する教室を定期的開催します。</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p>The diagram illustrates the service flow: Citizens at home use LINE or the municipal website for the procedure. This is followed by personal confirmation using a My Number Card. Payment is made via credit card or LINE pay. The process concludes at the city hall, with data being stored in a digital database.</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請の利用件数</li> <li>②スマホ教室の開催数</li> <li>③市公式LINEの登録者数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請利用者の満足度</li> <li>②スマホ教室参加者の満足度</li> </ul>	


## 事業概要 【南砺市スマート窓口事業】

実施地域	富山県南砺市	事業費	9,970千円
実施主体	富山県南砺市	人口	47,778人
事業概要	<p>窓口業務の中でも1件毎の対応時間が長い業務についてはオンライン窓口サービスを導入し、件数の多い証明書交付業務についてはコンビニ交付への普及を促進するためにらくらく窓口証明書交付サービスを導入し、窓口の混雑解消に努める。また本庁と窓口での情報共有を迅速に行い、遠隔地とのWeb相談にも対応するためにビジネスチャットを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎内等にタブレットを設置し、職員でなく、民間オペレーターが住民対応を行う。</li> <li>ICカードリーダー及びテンキーにより、マイナンバーカードを活用したサービスに対応。</li> </ul> <p>【らくらく窓口証明書交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニ交付と同様の操作方法で証明書の取得ができる。</li> </ul> <p>【ビジネスチャット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LGWAN-ASPでLGWANとインターネットの両方の環境からチャットが利用できる</li> <li>メッセージの既読者・未読者の確認が可能</li> <li>音声通話や8人までのWeb会議機能も利用可能</li> </ul>	<p>オンライン窓口サービス</p>   <p>来庁者の多い2箇所の市民センターに設置</p> <p>スマート市民窓口</p> <p>らくらく窓口証明書交付サービス</p>  <p>コンビニ交付の普及に役立てる</p> <p>ビジネスチャット</p>  <p>迅速な情報共有 &amp; ボタン一つで本庁とWeb相談が可能</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン窓口サービスの利用者数</li> <li>②らくらく窓口証明書交付サービスの利用回数</li> <li>③ビジネスチャットのメッセージ数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン窓口サービス利用者の満足度</li> <li>②市民意識調査での窓口対応の満足度</li> <li>③</li> </ol>	



## 事業概要 【デジタル技術を活用した窓口手続の効率化】

実施地域	富山県射水市	事業費	57,061千円
実施主体	富山県射水市	人口	91,456人（R4.12.31現在）
事業概要	<p>窓口業務において、届出・申請書類を自動作成する窓口支援システム（いわゆる「書かない窓口」）を導入し、手続時に必要な書類を記入する負担の軽減や所要時間の短縮により、市民の利便性向上を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット事前申請</li> <li>届出・申請書自動作成</li> <li>カードスキャン（マイナンバーカード、在留カード）や転出証明書OCR読込による入力補助</li> <li>異動届出データを住民記録システムに連携</li> </ul>	<p>【イメージ図】</p> <p><b>① 事前申請</b> インターネットで質問に回答することで、事前に申請情報を作成し、QRコードを提示することにより、窓口で申請書の作成時間を削減する。</p> <p><b>② 届出・申請書自動作成</b> 窓口で職員が本人確認を行い書類を一括して自動作成し、申請者の負担軽減を行う。</p> <p><b>③ 入力補助</b> マイナンバーカードや在留カード、転出証明書を読み取ることにより、申請書類の作成に要する時間を短縮する。</p> <p><b>④ システム連携</b> 「窓口支援システム」で作成した異動届出データを「住民記録システム」にシームレスに連携することにより、効率的な窓口を実現する</p>	   
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システムで作成可能な届出・申請書類の数</li> <li>②窓口支援システムの利用件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①転入手続における所要時間</li> <li>②窓口支援システムの利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	富山県立山町	事業費	3,217千円
実施主体	富山県立山町、ポスタス株式会社、株式会社北陸カード	人口	24,920人
事業概要	<p>窓口をキャッシュレス化し、町民サービスの向上及び、併せてPOSレジを導入することで、町役場側での業務効率化を図ることを目的とする。また、セミセルフレジを導入することで新型コロナウイルス感染対策としての非接触環境を構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレスサービス】 stera terminal（株式会社北陸カード） クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。ディスプレイが職員側と町民側それぞれにあることで、決済時が非接触となり、昨今の新型コロナウイルス感染対策にも繋がる。</p> <p>【POSシステム】 POS + retail（ポスタス株式会社） キャッシュレス端末stera terminalに搭載することのできるPOSシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計から決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務の効率化を実現する。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済サービスの利用満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【窓口相談支援事業～利用者にやさしい行政窓口の整備～】

実施地域	富山県入善町	事業費	576千円
実施主体	富山県入善町	人口	23,167人
事業概要	<p>入善町役場では各種手続のため毎日多くの方が来庁され窓口を利用しているが、なかには音声の聞き取りが不自由な方や日本語が話すことができない外国の方もおり、意思疎通がスムーズにいかないといった課題がある。そこで役場本庁の1階窓口で窓口相談支援システムを導入し、高齢者や聴覚障害を持つ方、外国人でもストレスなく窓口で相談することができる体制を整える。</p>		
具体サービス	<p>【窓口相談支援システム YYPReceptionWindow】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障害者や高齢者といった音声の聞き取りづらい人や日本語による意思疎通が困難な外国人などといった人々とスムーズな会話をすることができるよう開発された窓口支援のためのシステム。専用のマイクに話した言葉がAIによりリアルタイムで文字起こしされ、ディスプレイに表示されることで聞き漏らしをなくし、スムーズな意思疎通を図ることが可能となる（多言語対応も可）。</li> </ul>	 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口対応件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【スマホ・コンビニ収納の推進及びコンビニ交付の拡充事業】

実施地域	石川県金沢市	事業費	41,618千円
実施主体	石川県金沢市	人口	448,702人 (R5.1.1)
事業概要	<p>住民にとって市役所での用務（申請、交付）で一番ネックになるのは「時間」であるため、デジタルにより「行かない窓口」をデジタル技術により拡大することによって、その時間に対する課題を解決し、住民の利便性を向上する。この取り組みによって、手続きの対象者の利便性向上に裨益するのに併せて、窓口に来ざるを得ない方にとっても、混雑の緩和や待ち時間の縮減が図られ、市民全体の利便性向上に資する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>①手数料等のスマホ・コンビニ納付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務会計システムの改修（サービス1）</li> <li>・住宅管理システムの改修（サービス2）</li> </ul> <p>※導入済</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市税の納付（コンビニ収納）</li> <li>・電子申請サービスにキャッシュレス決済</li> <li>・窓口及び公共施設にJPQR</li> </ul> <p><b>②証明書等のコンビニ交付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税務情報システムとコンビニ交付システムの連携</li> </ul> <p>※導入済</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票(写)、印鑑登録証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍附票(写)</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p><b>「行かない窓口」</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>①スマホ・コンビニ納付</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>②コンビニ交付</p>  </div> </div> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①スマホ決済・コンビニ納付率（サービス1に対応）</li> <li>②スマホ決済・コンビニ納付率（サービス2に対応）</li> <li>③証明書のコンビニ交付率</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①市民の支払い時間短縮（サービス1に対応）</li> <li>②利用者の支払い時間短縮（サービス2に対応）</li> <li>③市民の証明書交付手続き時間短縮</li> <li>④住民満足度</li> </ul>		

## 事業概要 【金沢スマートサービス基盤構築事業】

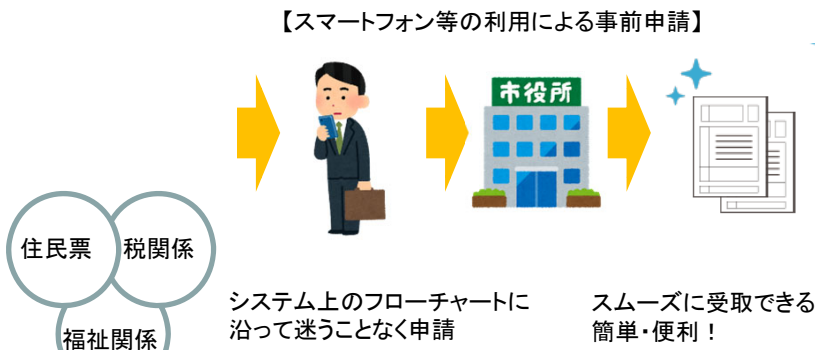
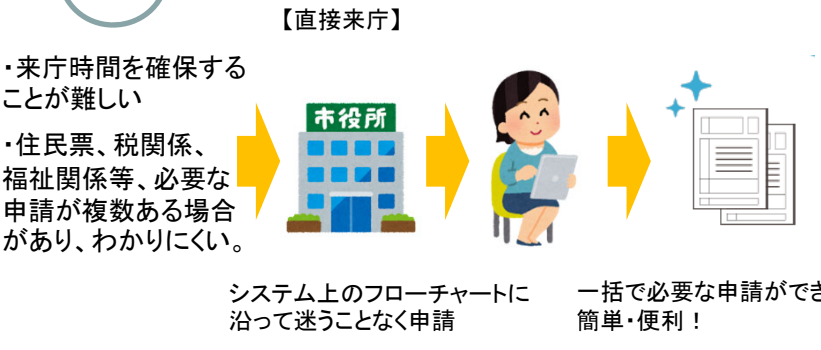
実施地域	石川県金沢市	事業費	7,600千円
実施主体	石川県金沢市	人口	448,702人 (R5.1.1)
事業概要	<p>市役所の様々な事業において身分を示す、権利を証するなどのカードが発行されている。人によっては、それらを常に携帯しなければならず決して便利とはいえない。</p> <p>そこで、マイナンバーカードの認証機能を活用し、カード類をスマートフォンに集約することで利便性の向上を図る。その際住民に付番されるIDを活用し、自治体ポイント事業も併せて展開する。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【スマートフォンへのカード類の集約・搭載】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードによる個人認証機能</li> <li>カード類の表示インターフェイス</li> </ul> <p>【ポイント配布・蓄積基盤構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポイント管理</li> </ul>	<p>市役所</p> <p>※認証により得られた情報をID管理 →政策・事業に応じ適切な通知・案内に活用</p>		
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①アプリダウンロード数</li> <li>②カード搭載数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①ユーザー満足度</li> </ul>		




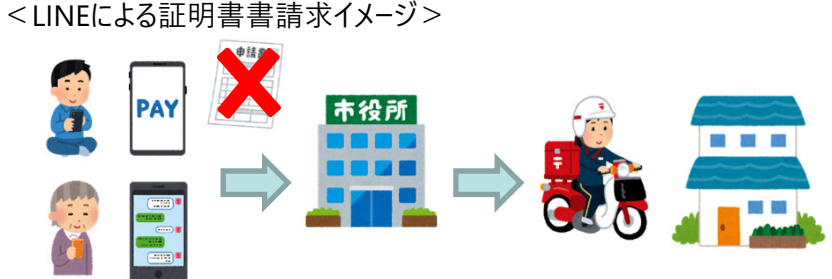
## 事業概要 【AI相談支援システムの導入】

実施地域	石川県金沢市	事業費	6,000千円
実施主体	石川県金沢市	人口	448,702人 (R5.1.1)
事業概要	<p>相談対応業務にAIによる支援システムを導入することで、全体的な相談対応の質の向上を図り、対応者による相談者の精神的・時間的な負担に差がでないようする。加えて、問題の早期発見や対応につなげ、住民の安心感を醸成し質の高い行政サービスの提供を図る。</p>		
具体サービス	<p><b>【AI相談支援システムの導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>通話内容のテキスト化</b> 通話内容がリアルタイムでPC上でテキスト化され、特定ワードが発語されると、そのワードに応じた資料やアラートが表示される。</li> <li>• <b>通話内容がリアルタイムで閲覧可能</b> 対応状況がリアルタイムで上司やスーパーバイザーが監視することで、必要に応じ速やかな対応が可能となる。また、このことにより新任者にとっても安心して対応が可能となる。</li> <li>• <b>記録のデータベース化</b> 対応記録はすべてデータベース化されるため、フォローアップや引継ぎがスムーズとなり相談者の負担が軽減される。</li> </ul> <p><b>【導入計画】</b> 児童相談所に導入し、実績等进行分析し、類似施設等に順次導入する</p>	<p>市民</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 通話内容がリアルタイムでテキスト化</li> <li>✓ 対応職員だけではなく、上司やスーパーバイザーも閲覧可</li> <li>✓ 重要単語等を強調表示</li> </ul> <p>対応職員</p> <p>スーパーバイザー</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム機器導入数</li> <li>②システム利用件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①対応時間</li> <li>②住民満足度</li> </ol>	

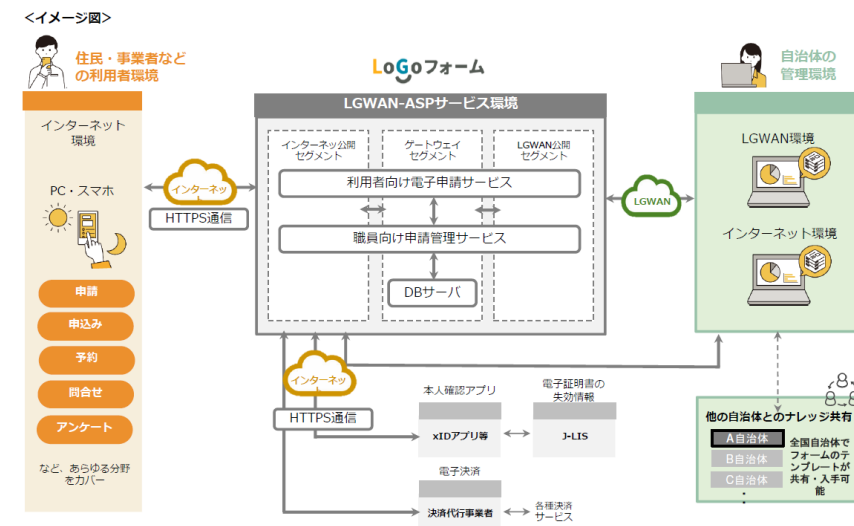
# 事業概要 【デジタル技術を活用した「書かなくて済む」窓口】

実施地域	石川県七尾市	事業費	12,642千円
実施主体	石川県七尾市	人口	49,277人
事業概要	<p>住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍関係の証明書などの各種申請時の負担を軽減し、時間短縮を図るため、電子端末機を利用した受付サービスを行う。システム上のフローチャートに沿って申請することで、迷うことなく必要な申請が可能となり、市民サービスの改善、地域の魅力向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>「書かなくて済む」窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請者（来庁者）が電子端末機を利用し、申請できる</li> <li>複数の申請書を一括して作成できる。</li> <li>マイナンバーカードを利用しオンライン上で事前申請ができる。オンライン上で発行されたQRコードを窓口で提示することで、申請手続きが完了する。</li> <li>マイナンバーカードリーダー、カメラOCRを活用し正確に申請者情報を取り込むことができる。</li> <li>タッチパネル式モニタを使用し、申請者にも操作画面を共有、内容確認後は申請者がタッチペンを使用し署名できる。</li> </ul>	<p>【スマートフォン等の利用による事前申請】</p>  <p>住民票 税関係 福祉関係</p> <p>システム上のフローチャートに沿って迷うことなく申請</p> <p>スムーズに受取できる 簡単・便利！</p> <hr/> <p>【直接来庁】</p>  <p>・来庁時間を確保することが難しい</p> <p>・住民票、税関係、福祉関係等、必要な申請が複数ある場合があり、わかりにくい。</p> <p>システム上のフローチャートに沿って迷うことなく申請</p> <p>一括で必要な申請ができる 簡単・便利！</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かなくて済む」窓口で利用可能な様式数</li> <li>②「書かなくて済む」窓口の利用者割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かなくて済む」窓口の利用者満足度</li> </ol>	

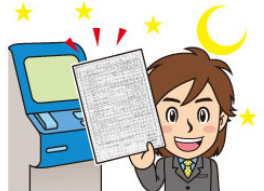


# 事業概要 【LINEを活用した手続き等オンライン化事業】

実施地域	石川県輪島市	事業費	32,723千円
実施主体	石川県輪島市、Bot Express株式会社、株式会社エフレジ、LINE Pay株式会社、庁内ネットワーク更新事業者	人口	23,938人
事業概要	<p>「庁舎に来ないと手続きができない」、「市役所に行く時間がない」、「申請や予約に何か所も回らないといけない」といった課題を解決するため、「オンライン申請」を実装することにより、いつでもどこでも手続きや問い合わせができるようになり、市民や遠隔地に居住している方の利便性を向上させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【LINEを活用した手続き等オンライン化サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種証明書発行申請</li> <li>・水道の開閉栓手続き</li> <li>・マイナンバーカード読み取りによる本人確認</li> <li>・キャッシュレス決済</li> <li>・国民健康保険加入、脱退手続き</li> <li>・窓口、施設予約</li> <li>・居住地区におけるごみの収集日通知</li> <li>・観光、イベント、防災情報の配信</li> <li>・ごみの分別問い合わせチャットボット</li> <li>・LINEやメールによる双方向連絡の実現</li> <li>・インターネット⇄LGWAN環境での申請データダウンロードの効率化によるサービス提供速度の向上。</li> </ul>	<p>&lt;導入による変化のイメージ&gt;</p>  <p>&lt;LINEによる証明書書請求イメージ&gt;</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>①LINEで申請、キャッシュレス決済で支払い。申請書は不要。マイナンバーカード（公的個人認証サービス）による本人確認。</li> <li>②申請内容に不備があってもLINE上で完結。</li> <li>③あとは郵送で申請書が自宅に届くのを待つだけ。来庁不要。</li> </ol>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①LINEを活用したオンライン手続き等の利用者満足度</li> <li>②サービス提供速度に関する利用者アンケート</li> </ol>	

# 事業概要 【～人に優しいデジタル化をめざす～スマート申請システム導入事業】

実施地域	石川県野々市市	事業費	2,924千円
実施主体	石川県野々市市	人口	54,094人
事業概要	<p>“誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化”をめざす取組の一環として、行政手続きのために窓口を訪れることや、手書きでの書類作成による住民や事業者の負担の軽減・利便性の向上に加え、申請等に関する市職員の業務効率化につなげるために、行政手続きを電子申請により行うことができる仕組みを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム「LoGoフォーム」】 自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。 また、高齢者等の電子申請のサポートや普及促進に向けて、窓口等で入力操作を説明するためのタブレット端末等を導入する。</p>  <p>※提供元：(株)トラストバンク</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子申請による申請数</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者アンケートにおける満足度</li> </ul>		

## 事業概要 【マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	50,396千円
実施主体	石川県内灘町	人口	26,163人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストアなどに設置しているキオスク端末から、住民票の写しをはじめとする各種証明書を取得できるサービスを導入する。これにより、日中町外で働く現役世代を中心に、夜間や休日でも身近な場所で証明書の即時取得が可能となり、住民生活の利便性向上とマイナンバーカードの普及率向上が見込まれる。</p>		
具体サービス	<p>コンビニ交付サービスにおいて当町では、以下の証明書等を交付する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民票の写し</li> <li>②印鑑登録証明書</li> <li>③戸籍謄抄本(非住所人含む)</li> <li>④戸籍の附票(非住所人含む)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p> <p>毎日6:30から23:00まで利用可能。役場の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに取得できる。</p> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p> <p>全国どこでも、最寄りのコンビニエンスストア等店舗に設置されているキオスク端末(マルチコピー機)から取得できる。</p> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p> <p>周りの人の目に触れることなく、キオスク端末の簡単な操作ですぐに取得できる。</p>	  
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①証明書のコンビニ交付件数</li> <li>②全証明書交付件数に対するコンビニ交付割合</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード普及率</li> <li>②コンビニ交付サービス利用者満足度</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【オンライン手続き等の拡充による住民サービス向上】

実施地域	石川県中能登町	事業費	1,628千円	
実施主体	石川県中能登町	人口	17,087人（R5/2/1現在）	
事業概要	<p>本事業では、PCやスマートフォンなどマルチデバイスに対応した電子申請や町立図書館の利用者に対し、オンラインでの図書予約ができる仕組みを提供する。電子申請では、本人確認が必要な手続きは、マイナンバーカードと連携した電子認証機能を導入する。また、申請者と双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>			
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>【電子申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> </ul> <p>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集約し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（株）xIDが提供するxIDアプリ</li> <li>・ 申請者と双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> </ul> <p><b>【図書館システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館システム「LiCS-Re」のマイページ登録機能追加によるオンライン図書予約</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>The diagram illustrates the system architecture. On the left is the 'Resident User Environment' (住民の利用者環境) with an 'Internet Environment' (インターネット環境) containing a user icon and buttons for 'Application' (申請), 'Application' (申込み), 'Reservation' (予約), 'Inquiry' (問合せ), and 'Library Reservation' (図書予約). This connects via 'Internet' (インターネット) to the 'LoGo Form' (LoGoフォーム) 'LGWAN-ASP Service Environment' (LGWAN-ASPサービス環境). This environment is divided into 'Internet Public Segment' (インターネット公開セグメント), 'Gateway Segment' (ゲートウェイセグメント), and 'LGWAN Public Segment' (LGWAN公開セグメント). It contains 'User-oriented Electronic Application Service' (利用者向け電子申請サービス) and 'Staff-oriented Application Management Service' (職員向け申請管理サービス), both connected to a 'DB Server' (DBサーバ). The 'LoGo Form' connects via 'LGWAN' to the 'Town Management Environment' (中能登町の管理環境), which includes 'LGWAN Environment' (LGWAN環境), 'Internet Environment' (インターネット環境), and 'Library System Management' (図書館システム管理端末). Below the LoGo Form, 'XID App etc.' (XIDアプリ等) and 'J-LIS' (J-LIS) are connected via 'Internet' (インターネット). 'XID App etc.' uses 'Personal Confirmation App' (本人確認アプリ) and 'J-LIS' provides 'Electronic Certificate Failure Information' (電子証明書の失効情報). 'XID App etc.' and 'J-LIS' both connect to the 'Library System LiCS-Re' (図書館システム「LiCS-Re」'), which in turn connects to the 'Library System Management' in the management environment.</p> </div> </div>			
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続きの登録数の累計</li> <li>②電子申請対応手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>③図書館システムマイページ利用者の累計数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請利用者の満足度</li> <li>②マイナンバーカード利用の電子申請件数</li> <li>③図書館マイページ登録者の満足度</li> </ol>		

## 事業概要 【申請書作成支援システム導入事業】

実施地域	石川県能登町	事業費	7,582千円
実施主体	石川県能登町	人口	15,681人
事業概要	<p>マイナンバーカードや運転免許証から読み取った、氏名、住所、生年月日といった申請に必要な情報が反映された申請書や届出書が印刷される。利用者は来庁時に申請書等に記入する負担が軽減することから、「書かない」「迷わない」といった、スムーズな行政手続きが受けられるとともに、庁舎への滞在時間の短縮にもつながり、住民サービスの向上及び新型コロナウイルス感染症対策の観点からも効果が期待できる。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】 ～システム概要～</p> <p>マイナンバーカードまたは運転免許証を活用し専用の読み取り機により、ICチップ内に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日）を申請書へ印字する。</p> <p>～システム利用の流れ～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①来庁した住民へ必要な申請書をヒアリング</li> <li>②住民にて運転免許証又はマイナンバーカードをカードリーダーにかざし暗証番号等を入力</li> <li>③職員が氏名、住所、生年月日の情報が転記された申請書を印刷</li> </ol>	<p>The diagram illustrates the service flow in four steps: 1. Card selection (using a tablet), 2. Card selection and ID number input (using a tablet), 3. Card reading (using an IC card reader), and 4. Application output (using a printer). A separate box shows the 'Card information reading function' on a tablet screen, which reads data from a My Number Card or Driver's License. Text boxes describe the service overview (automatic printing based on card data) and the effect (reducing the need to write multiple times).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援システムの利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①満足度アンケートの実施</li> <li>②手続きに要する所要時間</li> <li>③出張申請サポートにおけるマイナンバーカード申請数</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	24,507千円
実施主体	福井県小浜市	人口	28,364人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で、住民票の写しや戸籍証明書、所得・課税証明書を取得することを可能とする。市外に居住し証明書を必要とする方や、市内においても、市役所に訪れることなく、早朝から深夜までいつでも必要とする証明書を取得することができる。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>いつでも</b></p>  <p>毎日6:30から23:00まで、利用できる。 昼休みや市区町村窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに利用できる。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>簡単に</b></p>  <p>全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;"><b>どこでも</b></p>  <p>全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得できる。</p> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"><a href="https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html">https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html</a> より抜粋</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①マイナンバーカードの普及率 ②コンビニ等での証明書等交付率 ③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービス利用に関する満足度 ②休日窓口の開設日数を削減 ③</p>	



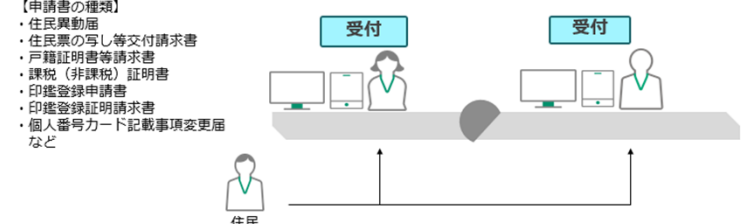
# 事業概要 【電子申請サービス事業】

実施地域	福井県鯖江市	事業費	1,030千円
実施主体	福井県鯖江市	人口	68,952人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>電子申請システムである「LoGoフォーム」の拡張機能を利用し、申請から通知の交付までシステム内で完結できるように申請者の利便性を高めます。また、電子申請に添付したファイルが無害化し、素早く安全に庁内ネットワークに取り込めるようにし、業務の効率化を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div data-bbox="387 678 1153 1173"> <p>【電子申請システム「LoGoフォーム」】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「デジタル窓口」機能 システム内の申請管理機能およびメール通知機能により補正依頼をできるようにし、システム内で修正部分を入力して再申請ができるようにします。また、システム内で通知文書をファイル添付し交付できるようにします。</li> <li>「ファイル無害化」機能 インターネット側から申請する際に添付したファイルが無害化し、LGWAN側に素早く安全に庁内ネットワークに取り込めるようにします。</li> </ul> </div> <div data-bbox="1198 662 2049 1181"> <p>紙での申請受付では以下の課題がありました。</p> <p>電子申請システム導入により【申請者（住民・事業者）】と【職員】の両方の課題が解決します。</p> </div>		
<p>主なKPI</p>	<div data-bbox="387 1321 884 1452"> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規電子申請の種類数の追加数</li> <li>電子申請の利用件数</li> </ul> </div> <div data-bbox="1198 1321 1870 1452"> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>閉庁時間の申請割合</li> <li>次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> </ul> </div>		

## 事業概要 【窓口等キャッシュレス決済推進事業】

実施地域	福井県あわら市	事業費	1,955千円
実施主体	福井県あわら市	人口	26,901人
事業概要	<p>キャッシュレス決済が浸透するなか、行政窓口及び市営駐車場における支払いについて、キャッシュレス決済を導入することで、住民にとっての利便性向上や現金受け渡しの非接触化だけでなく、自治体にとっても現金取り扱いによる時間や手間の削減による業務効率化が期待される。また、市営駐車場については、令和6年春に開業予定の北陸新幹線芦原温泉駅開業に向けて、利用者の利便性の向上が期待される。</p>		
具体サービス	<p>【窓口キャッシュレス決済】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政窓口に係る手数料の支払いについて、各種QRコード決済による支払いができるようにするもの。</li> </ul> <p>【市営駐車キャッシュレス決済】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市営駐車場及び交通広場について、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済による支払いができるようにするもの。</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the transaction flow for cashless payments. At the top is the '利用者' (User). Below them are '市役所' (City Office) on the left and '決裁代行業者等' (Payment Processor, etc.) on the right. Arrows indicate the following flows:      <ul style="list-style-type: none"> <li>From the User to the City Office: 'キャッシュレス決済による支払い' (Payment via cashless payment).</li> <li>From the User to the Payment Processor: '支払い' (Payment).</li> <li>From the Payment Processor to the User: '請求' (Request/Bill).</li> <li>From the City Office to the Payment Processor: '手数料の納付' (Payment of fee).</li> <li>From the Payment Processor to the City Office: '入金' (Deposit).</li> </ul> </p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率(窓口)</li> <li>②キャッシュレス決済の利用率(市営駐車場等)</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①来庁者の窓口滞在時間(窓口)</li> <li>②利用者の支払いに係る時間(市営駐車場等)</li> <li>③キャッシュレス決済導入による市民満足度調査</li> </ol>	

# 事業概要 【窓口申請書作成支援システム事業】

実施地域	福井県永平寺町	事業費	3,524千円 (200,000千円以内)										
実施主体	福井県永平寺町	人口	18,059人										
事業概要	<p>窓口業務において、複数の申請書類への記載等による負担が大きく、申請から発行までに手間と時間がかかっている。 そこで、マイナンバーカードを活用することで記載の手間や待ち時間を削減し、利便性向上を図る。</p>												
具体サービス	<p><b>【窓口申請書作成支援システム】</b></p> <p>窓口業務において、マイナンバーカードに格納されている4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を活用して申請書に自動印字することで、申請書類への記載等の負担軽減を図る</p>	<p><b>受付窓口設置型（職員利用）</b></p> <p>使い方：受付窓口に申請書作成支援システムを設置する。受付担当が操作し、該当の申請書を出力する。</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>【申請書の種類】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動届</li> <li>・住民票の写し等交付請求書</li> <li>・戸籍証明書等請求書</li> <li>・課税（非課税）証明書</li> <li>・印鑑登録申請書</li> <li>・印鑑登録証明請求書</li> <li>・個人番号カード記載事項変更届 など</li> </ul> </div>  </div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #00a0c0; color: white;">利用フロー</td> <td style="background-color: #00a0c0; color: white;">職員</td> <td style="background-color: #00a0c0; color: white;">職員</td> <td style="background-color: #00a0c0; color: white;">住民</td> <td style="background-color: #00a0c0; color: white;">職員</td> </tr> <tr> <td></td> <td>申請内容の確認</td> <td>システム操作</td> <td>申請書補記</td> <td>証明書等の発行</td> </tr> </table>		利用フロー	職員	職員	住民	職員		申請内容の確認	システム操作	申請書補記	証明書等の発行
利用フロー	職員	職員	住民	職員									
	申請内容の確認	システム操作	申請書補記	証明書等の発行									
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①申請書作成支援システム利用件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①支援システムの満足度 ②窓口手続きに係る削減時間</p>											

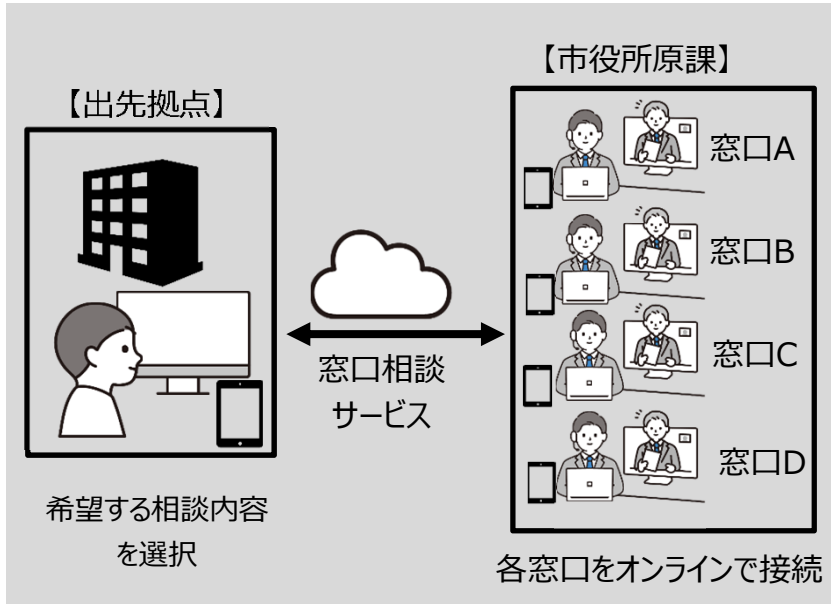
## 事業概要 【窓口デジタル化事業】

実施地域	山梨県笛吹市	事業費	54,740千円
実施主体	山梨県笛吹市	人口	67,703人
事業概要	<p>市の将来像である「ハートフルタウン笛吹～優しさあふれるまち～」の実現に向け、窓口デジタル化事業として以下の3の事業に取り組み、市民サービスの向上及び事務効率向上を実現します。</p> <p>①書かない窓口事業 ②コンビニ交付サービスの対象証明書拡充事業 ③キャッシュレス決済導入事業</p>		
具体サービス	<p>①「書かない窓口」の実現 市民が手書きにて作成する異動届や申請書を職員が代わりに作成することで、書かない窓口を実施します。これにより、受付時間や処理時間の短縮が図れることから市民の窓口滞在時間の削減を実現します。</p> <p>②コンビニ交付サービスの対象証明書拡充 コンビニ交付で対応できる証明書として戸籍証明書を追加することで証明発行における「来ない窓口」の推進とマイナンバーカードの普及促進を進めていきます。</p> <p>③キャッシュレス決済導入 戸籍住民課窓口においてキャッシュレス決済を導入し、手数料収受における正確性の向上とコロナ禍における接触機会の削減を実現します。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①書かない窓口システムを使って作成した申請書数 ②コンビニ交付の戸籍証明書発行件数 ③窓口のキャッシュレス決済の利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①転入届の操作に要する時間（平均） ②利用者の満足度（証明書コンビニ交付） ③窓口決裁者の満足度（キャッシュレス決済）</p>	

## 事業概要 【窓口支援システム整備事業】

実施地域	山梨県甲州市	事業費	24,475千円
実施主体	山梨県甲州市	人口	30,447人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて、ICT技術を活用して「書かない窓口」を実現することで市民サービスの向上と業務効率の向上を図ります。職員が主体となって異動届や申請書等の作成を行う仕組みとすることで、高齢者にも優しい誰一人取り残さない窓口を実現します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【「書かない窓口」を実現するために「窓口支援システム」を導入】</p> <p>負担なく異動届を職員が作成するために、転出証明書のOCRや住基データ、免許証や個人番号カード等の各種情報を利活用して書かない窓口を実現します。</p> <p>また、作成した異動届のデータを利活用し、その後必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）の申請書に印字することで何度も同じことを書く負担を軽減します。</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p>免許証や個人番号カードの情報を利活用して</p> <p>住基データ利活用 転出証明書OCR</p> <p>住基DB</p> <p>転出証明書</p> <p>書かない窓口システム</p> <p>申請書や他課届書も作成</p> <p>証明発行申請書</p> <p>他課届書申請書</p> <p>転出証明書か何も持たずとも</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①窓口支援システムの利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者の満足度</p> <p>②市民の窓口滞在時間</p> <p>③転入届の操作に要する時間（平均）</p>	

## 事業概要 【Web会議システムの新たな活用事業】

実施地域	長野県松本市	事業費	22,820千円
実施主体	長野県松本市	人口	236,550人（R4.12時点）
事業概要	<p>市内複数拠点と市役所本庁舎担当課を接続するオンライン窓口相談サービスを導入するもの。サービス導入により、これまで市役所本庁舎に行かなければできなかった専門的な相談が、市内の複数拠点で可能となり、均一のサービスを受けられるようになる。</p> <p>また、市役所本庁舎に来庁せずとも相談が完結するため、市民の移動負担軽減が期待される。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン窓口相談サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔窓口となるブースにタッチパネル型のモニターと Web カメラ、スピーカーマイク等を設置し、出先拠点に来庁した申請者を当該ブースに誘導する。</li> <li>モニターで希望する相談内容を選択すると、指定された担当課の端末が呼び出され、職員が手元のカメラ及びヘッドセットを用いて、申請者に画面越しに必要な事項を説明でき、タブレットを用いて電子申請・代理申請などが行える。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口相談システム体験会の開催数</li> <li>②窓口相談システム体験会のモニター参加者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン窓口相談サービスを利用した相談件数</li> <li>②オンライン窓口相談サービスの満足度</li> <li>③今後オンライン窓口相談サービスを使いたいと思う利用者の割合</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口キャッシュレス拡大事業】

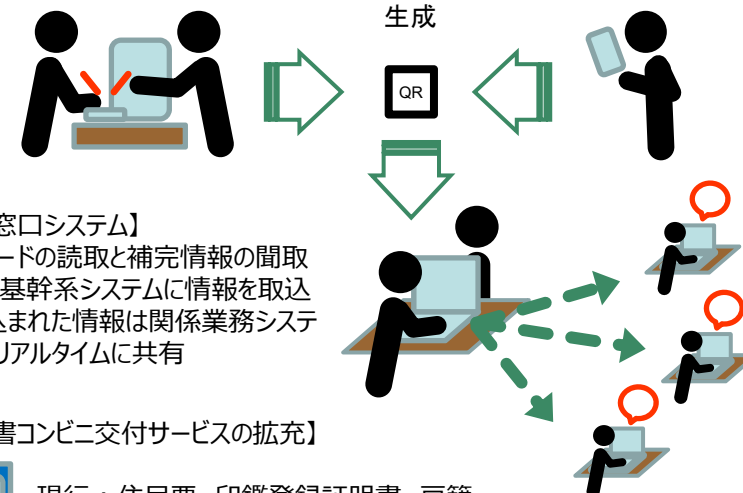

実施地域	長野県松本市	事業費	2,590千円
実施主体	長野県松本市	人口	236,550人（R4.12時点）
事業概要	<p>市内公共施設のうち、指定管理制度を導入している施設や博物館施設など、窓口納付のキャッシュレス化が遅れていた施設について、本事業によりキャッシュレス化を加速させるもの。</p> <p>サービス導入により、これまで現金での使用料や入館料の支払いが必要だったものが、様々なキャッシュレス決済に対応することで、利便性の向上が図られる。市民のみならず、市外利用者、観光客(外国人含む)も利用が多い施設であることから、市全体のキャッシュレス化推進が加速されるもの。</p>		
具体サービス	<p>【窓口キャッシュレス化】</p> <p>各施設の窓口支払いをQRコード、クレジットカード、ICカードなどでの支払いを可能にする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ施設 14箇所（14台）</li> <li>・博物館施設 13箇所（17台）</li> <li>・診療所 1箇所（1台）</li> <li>・廃棄物処理施設 1箇所（2台）</li> </ul> <p>→ 合計 29箇所（34台）</p> <p>※利用が多い施設や利用が集中する施設は複数台配備（松本市博物館5台、クリーンセンター2台）</p>	<p>＜サービスイメージ＞</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済比率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度の向上</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【市民窓口収納業務の改善】

実施地域	長野県駒ヶ根市	事業費	17,494千円
実施主体	長野県駒ヶ根市	人口	31,683人
事業概要	<p>市民からの税、料金の収納に特化した市民窓口業務の改善。          口座振替の開始依頼申込の電子化、窓口での証明書発行省力化、およびキャッシュレス施策を検討の上導入し、処理時間短縮、市民の利便性向上・職員業務負荷軽減を行う。</p>		
具体サービス	<p>1. 口座振替ネット申込支援          （公金収納支援）サービス          上下水道・固定資産税等、比較的単価が高く、繰り返し収納する税・料向けに口座振替受付の電子化を行う。          サービスを利用して即日受付完了などの迅速化と誤り、やり直しゼロを目指す。</p> <p>2. 証明書受付・発行の収納改善          ①キオスク端末導入          J-LIS提供の「コンビニ交付サービス」のキオスク端末を市役所内へ設置し、証明書受付・発行・収納に活用し、窓口の混雑を緩和する。          ②窓口収納キャッシュレス導入          市役所での証明書収納時にキャッシュレスを導入し、市民待ち時間を削減する。</p>	<p>対象イメージ</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 口座振替ネット申込利用数          ② キオスク端末利用数          ③ キャッシュレス利用数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 金融機関からの申込差し戻し件数の減少          ② コンビニ交付サービスでの証明書発行数の増加          ③ キャッシュレス利用による市民待ち時間の短縮</p>	



# 事業概要 【書かない窓口の導入によるマイナンバーカード利活用好循環創出事業】

実施地域	長野県中野市	事業費	38,517千円
実施主体	長野県中野市	人口	43,477人
事業概要	<p>タブレット端末の導入、総合窓口システムの構築により「書かない窓口」を実現するとともに、証明書コンビニ交付サービスを拡充し、マイナンバーカードの利便性体験を通じ、住民が抱えるデジタルソリューションに対する不安の払しょくとマイナンバーカードの魅力の増進を図り、もってマイナンバーカードの利便性の向上と普及促進の好循環を創出し、生産年齢人口の減少下においても維持可能な行政サービスの提供体制を確立する。</p>		
具体サービス	<p><b>【書かない窓口システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民窓口(現記載台を想定)にマイナンバーカードの読み取りに対応したタブレット端末とプリンターを設置し、異動手続、各種証明書の申請手続きに係る住民負担の軽減を図る。</li> <li>タブレットと同等の機能を有するスマホアプリをリリースする。</li> </ul> <p><b>【総合窓口システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書かない窓口システムに入力された電子情報をQRコード化し、基幹系システムに取り込み、リアルタイムで関連業務システム間で情報を共有し、バックヤードの職員負担の軽減を図る。</li> </ul> <p><b>【証明書コンビニ交付サービスの拡充】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍等に加え、新たに各種税証明、戸籍(本籍地)、戸籍附票(本籍地)が取得できるようシステム改修を行う。</li> </ul>	<p><b>【書かない窓口システム】</b></p> <p>窓口に設置されたタブレット端末+プリンタースマートフォンアプリ(マイナンバーカードの読み取りに対応)</p>  <p><b>【総合窓口システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>QRコードの読取と補完情報の間取により、基幹系システムに情報を取込</li> <li>取り込まれた情報は関係業務システム間でリアルタイムに共有</li> </ul> <p><b>【証明書コンビニ交付サービスの拡充】</b></p> <p>          現行：住民票、印鑑登録証明書、戸籍          +          追加：各種税証明、戸籍(本籍地)、戸籍の附票(本籍地)       </p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口サービス利用による証明書交付件数</li> <li>②総合窓口システムの利用によるデータ入力作業の削減割合</li> <li>③コンビニ交付サービスの利用件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民アンケート「行政サービスに満足」「どちらかと言えば満足」の回答割合</li> <li>②同「電子自治体実現の取組に満足」「やや満足」の回答割合</li> <li>③マイナンバーカードの保有率</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	長野県大町市	事業費	1,280千円
実施主体	長野県大町市	人口	26,114人
事業概要	<p>キャッシュレス決済が普及する中、市民は市役所で証明書の交付を受けるために現金を持参しなければならない不便を解消するとともに、市民の利便性の向上を図るため、窓口でキャッシュレス決済システムを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>証明書の発行業務が多い市民課と税務課の窓口でキャッシュレス決済端末を設置し、各種証明書の交付手数料などの窓口収納に現金に加え、クレジットカード決済やスマホ決済などのキャッシュレス決済の手段を拡充する。</li> </ul>	<p>窓口</p> <p>各種証明書</p> <p>市民</p> <p>職員</p> <p>キャッシュレス決済 (交付手数料の支払い)</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済サービスの満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口キャッシュレス決済拡大事業】

実施地域	長野県塩尻市	事業費	8,495千円
実施主体	長野県塩尻市	人口	66,142人 (2022.12.01)
事業概要	<p>キャッシュレス決済の導入により、博物館や保育園、支所での支払いについて、利用者の利便性向上を図る。民間サービスでもキャッシュレス決済が普及し、利用者が拡大していることを踏まえ、クレジットカード、電子マネー、コード決済の多様な決済手段に対応したサービスを導入し、利用者の様々なニーズに対応する。また、非接触による感染症対策や、現金保管の削減による防犯効果などを提供する。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>steraterminal</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済比率</li> <li>②キャッシュレス決済システム導入数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①行政サービスのデジタル満足度</li> <li>②塩尻市での暮らしに対する満足度</li> <li>③</li> </ol>	


## 事業概要 【書かない窓口】

実施地域	長野県塩尻市	事業費	86,625千円
実施主体	長野県塩尻市	人口	66,142人 (2022.12.01住基人口)
事業概要	<p>既存の基幹系業務システムと導入する窓口業務支援システムを連携し、庁内関係部署で行う手続きについて来庁者に書類記載を省略化するサービスを展開し、併せて、サービス向上のため受付カウンター及び事務室レイアウトを改修する。</p> <p>さらに各自の住民情報や資格状況に沿った関連手続きを一覧表の発行により案内し、来庁者の不安や不満の解消、職員の経験や知識に依存しない窓口サービスレベルの標準化を図る。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓口業務支援システム】</b> ・住所異動届や証明書交付申請に関して、現在の立位式の申請書記載台を廃止して、座位式で職員が聞き取りによりシステムで書類を作成し、来庁者は確認と署名を行う方式とする。</p> <p>併せて、システムによる来庁者の資格情報の参照とナビゲーション機能に沿った聞き取りにより、来庁者各自に必要な住民異動に関連する手続きを一覧表として渡すことで、来庁者は迷うことなく、漏れのない手続きができる。</p>	<p><b>書かない窓口サービス</b></p> <p>聞き取りによる書類作成により、書類作成の負担を軽減</p> <p><b>確実な手続き案内</b></p> <p>個人ごとの住民異動に伴う手続きを、システムを活用して、確実に案内</p> <p><b>窓口等の改修</b></p> <p>デジタル導入に最適な窓口体制により、住民窓口の通路を拡張し、執務スペースの効率化により窓口処理時間を短縮</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>① 手続きの短縮時間</p> <p>② 窓口業務支援システムで作成する書類数</p> <p>③ 書かない窓口の利用者数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>① 書かない窓口サービスの満足度</p> <p>② 市民サービスの好感度</p> <p>③ 案内の分かりやすさ満足度</p>	

# 事業概要 【マイナンバーカード利活用による住民申請支援実装事業】

実施地域	長野県南牧村	事業費	16,500千円
実施主体	長野県南牧村	人口	3,068人
事業概要	<p>役場窓口における手続きの簡素化、効率化、混雑緩和、ヒューマンエラーの回避のため、窓口マイナンバーカードの読み取りに対応したタブレット端末等を設置し、必要最小限の操作によりデジタルで完結する申請等を可能にする。さらに、総合窓口システムにて関連する手続きを行う各課窓口と情報を共有し、庁内の別窓口での手続きの簡素化と窓口業務のワンストップ化を実現し、住民サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【申請支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民窓口マイナンバーカードの読み取りに対応したタブレット端末を設置し、異動手続き、各種証明書の申請手続きにおいて手書きの負担を無くし、申請に係る住民負担の軽減、効率化を図る。</li> <li>申請支援システムに入力された電子情報を、基幹系システムの総合窓口に取り込み、リアルタイムで関連業務システム間で情報を共有し、別窓口を含むバックヤードの職員負担の軽減を図る。</li> </ul>	<p>申請者 利用者 住民</p> <p>証明書の交付申請・異動を伴う手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや運転免許証などを所有していない住民</li> <li>申請支援端末を操作することが難しい住民</li> </ul> <p>通常の窓口手続</p> <p>申請支援サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや運転免許証などを所有している住民</li> <li>申請書を書かせない</li> <li>手続体験を住民に提供(証明書交付/異動手続)</li> </ul> <p>総合窓口 (申請情報の取込)</p> <p>総合窓口(関連業務への連携)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍</li> <li>住基</li> <li>児童</li> <li>介護</li> <li>国保</li> <li>年金</li> <li>地方税</li> </ul> <p>住基CS</p> <p>列名</p> <p>収納納</p> <p>口座</p> <p>業務システム群</p> <p>南牧村役場</p> <p>住民利便性の向上</p> <p>職員負担の軽減</p> <p>手続毎のヒアリング事項をシステムから出カ→漏れ防止</p> <p>出カされたヒアリング事項を住民に確認することで漏れの無い対応</p> <p>氏名・住所等</p> <p>記入済みの申請書自動生成</p> <p>複数の申請書に同一情報の記入を削減</p> <p>窓口での手続が円滑に</p> <p>手続間での情報連携</p> <p>業務間の情報連携により事務処理を効率化。住民の役場滞在時間を短縮</p> <p>住民利便性の向上</p> <p>職員負担の軽減</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民申請支援サービス利用割合</li> <li>②役場窓口における異動手続きの平均時間の短縮</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民アンケート「申請支援サービスに満足している」と回答する人の割合</li> </ol>	

## 事業概要 【行政窓口キャッシュレス化推進事業】

実施地域	長野県立科町	事業費	3,265千円
実施主体	長野県立科町	人口	6,862人
事業概要	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による予防対策として、町内事業者・店舗等におけるキャッシュレス化が浸透しており、町民の現金支払利用率が減少し、クレジットカードやQRコード決済を利用した支払機会が増加している。行政窓口における支払いについてもキャッシュレス化が求められており、本事業では行政窓口セミセルフPOSレジシステム及びキャッシュレス端末を整備し、町民の行政手続きの簡素化と利便性の向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動釣銭機付きセミセルフPOSシステム（1台）</li> <li>・自動釣銭機なしPOSシステム（1台）</li> <li>・POS連携キャッシュレス端末（2台）</li> <li>※各POSシステムに1台連携</li> </ul> <p>・住民係窓口だけの年間取扱件数が9,266件あるため、住民窓口専用で自動釣銭機付きセミセルフPOSシステムを1台導入し、町民の簡素化と利便性を図る。</p> <p>・その他庁内各課における各種税金・保険料、各種使用料、税関係証明、ごみ袋料金等については、一括して会計窓口支払いとし、自動釣銭機なしPOSシステム1台導入し、住民窓口での町民の煩雑を回避する。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済比率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【AIチャットボット導入事業】

実施地域	長野県立科町	事業費	2,145千円
実施主体	長野県立科町	人口	6,862人
事業概要	<p>住民や事業者からの問い合わせに対する利便性向上等を目的に、AI（人工知能）を活用し、子育て支援や税・年金、ごみの分別方法など、住民からの各種手続き方法や制度に関する問い合わせに対して、いつでもAIチャットボットが対話形式で自動回答することにより、住民サービスの向上と職員の業務負担軽減・効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【AIチャットボットサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AIチャットボット（町公式HPへ機能を追加）</li> <li>①住民票・戸籍謄本はどのような時に使用するか、取得窓口、交付手数料</li> <li>②転入・転出・出生・死亡届の受付窓口・時間、添付書類</li> <li>③子育て支援の施策情報、申請方法</li> <li>④町税・年金の納付方法、免除申請</li> <li>⑤ごみの分け方・出し方、収集日</li> <li>⑥マイナンバーカードの申請方法、マールナンバーカードを利用できるサービス</li> <li>⑦移住相談窓口、施策情報、空き家バンクの登録方法</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①チャットボットへのアクセス数</li> <li>②チャットボットで回答が完了した問合せ件数</li> <li>③職員の電話対応件数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②町の問題対応に不満を抱く町民数の割合</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【書かせない窓口システム構築事業】

実施地域	長野県立科町	事業費	29,527千円
実施主体	長野県立科町	人口	6,862人
事業概要	<p>様々な窓口手続の中で特に転入・転出・転居等の異動手続は、書類の手書きや処理に要する時間が長く、大きな住民負担となっていることから、手続時間の短縮による住民負担の軽減が課題となっている。そこで、OCR読取機能や既存システムのデータを活用した書類作成支援システムを導入し、住民が何度も同じことを書くことなく、庁舎滞在時間の短縮と住民サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【異動受付・申請書作成支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転出証明書をスキャナ（OCR技術）で読み取る事で異動届（転入）を作成する</li> <li>・既存システム（コンビニ交付）の住民票データを参照し異動届（転出・転居）及び申請書の作成をする</li> <li>・作成した異動データを住民記録システムに連携する事で入力業務の効率化を図る</li> <li>・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事でカード保有の付加価値を付ける</li> <li>・作成した異動届等を電子保管する事で調査、照合に係る時間を短縮する</li> <li>・システム標準化を見据えIPAmj明朝を使用したシステムを構築する事で字形差異をなくす</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①書かせない窓口の利用者数（年間）</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①転入届の操作に要する時間（平均）</p> <p>②役所での窓口滞在時間</p> <p>③窓口サービスの満足度（デジタルデバイドの緩和）</p>	





# 事業概要 【誰ひとり取り残させない書かないデジタル窓口事業】

実施地域	長野県長和町	事業費	4,528千円
実施主体	長野県長和町、株式会社BSNアイネット	人口	5,726人
事業概要	<p>ライフイベントごとの役所での手続きにおいて、ナビゲーションにより適切に手続き（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続きを行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。これらを住民が来庁した際に加え、自宅等から事前申請をする場合や完全な電子申請でも行えるようにし、誰ひとり取り残させない書かないデジタル窓口を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>ゆびナビぷらす</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能</li> <li>マイナンバーカード表面記載事項の読取り、申請書自動入力機能</li> <li>住民と職員が共に申請書を作成する機能</li> <li>複数申請書を一括で作成する機能</li> <li>窓口横断的なワンスオンリー機能</li> <li>申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能</li> <li>来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能</li> </ul>	<p><b>1 直接来庁された方へ電子申請で受付（庁内での電子申請）</b></p> <p>ゆびナビぷらすでヒアリング実施 → 本人確認書類読み取りマイナンバーカード運転免許証等 → ゆびナビぷらす上で申請書を作成 → 申請書完成！</p> <p><b>2 スマートフォンで事前申請作成（QRコード版）</b></p> <p>インターネットで自宅から事前申請 QRコード生成 → 申請書作成 → QRコードを提示して申請書を読み出し → 窓口にて本人確認実施</p> <p><b>3 来庁せずに自宅で申請完結（完全電子申請）</b></p> <p>インターネットで自宅から事前申請 マイナンバーカードで個人認証 → キャッシュレス（+郵送料含む） → 申請書データ送信 → 申請を承認後 基幹システムへ連携し証明書発行 → 自宅で証明書受け取り</p> <p><b>ヒアリング機能</b> ヒアリングに答えるだけで手軽に必要な手続きがわかる 質問：はい いいえ 必要手続きを「迷わせない」</p> <p><b>転記・候補機能</b> 申請書の記載では転記・候補機能でかんたん入力 転記候補：住所氏名、住民票住所、住民票住所 候補機能：住所氏名、住民票住所 同じことを何度も「書かせない」</p> <p><b>帳票メンテナンス機能</b> 帳票追加・ヒアリングなどシステム画面からメンテナンス可能 メンテナンスメニュー：申請書テスト、印刷履歴検索 細かな設定変更が職員様自身で可能</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ゆびナビぷらすによる電子申請数の割合</li> <li>②ゆびナビぷらすによる申請利用の割合</li> <li>③庁舎滞在時間</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①職員の従事業務に対する窓口対応時間の割合</li> <li>②利用者の満足度</li> <li>③職員の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	長野県下諏訪町	事業費	5,352千円
実施主体	長野県下諏訪町	人口	19,134人
事業概要	<p>町役場及び町の公共施設の窓口における証明書交付手数料及び施設使用料等の支払について、クレジットカード、電子マネー、QRに対応する決済システムを導入する。</p> <p>決済端末に搭載するアプリケーションにより、1台の端末で全ての決済手段に対応して利用者の利便性向上を図るとともに、決済データのCSV出力により、事務処理の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が決済端末に入力した手数料等について、利用者は、クレジットカード、電子マネー、QRから決済手段を選択し、端末に搭載されたタッチ決済リーダー、ICカードリーダー、磁気リーダーにより決済を行う。</li> <li>アプリケーションにより事前登録した商品マスタ（手数料及び使用料等）と手入力の併用により、定型の料金体系、減免等が関係する複雑な料金体系のどちらにも対応可能。</li> <li>決済後には、利用者は、従来のレジによるレシート同様、端末に連動したレシートプリンタから出力されるレシートを受け取る。</li> <li>利用者は、決済代行業者が取り扱う複数の決済ブランドの利用が可能。</li> </ul>	<p>○システムイメージ</p> <p>The diagram illustrates the system architecture. At the top left, '利用者' (User) is shown with an icon of a person at a counter. A box labeled '町 (決済端末 + アプリ)' (Town (Payment Terminal + App)) contains icons for a smartphone and a tablet. A double-headed arrow labeled '電子決済' (Electronic Payment) connects the user to the town terminal. A single-headed arrow labeled 'レシート受取り' (Receipt Receipt) points from the town terminal back to the user. Below this, '町 (管理画面)' (Town (Management Screen)) is shown with a laptop icon. A double-headed arrow labeled 'データアップロードダウンロード' (Data Upload/Download) connects the town terminal to a cloud icon labeled 'クラウド' (Cloud). A single-headed arrow labeled 'CSV出力' (CSV Output) points from the town terminal to a person sitting at a desk with a laptop.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済が可能な手続数</p> <p>②キャッシュレス決済の利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービス利用者の満足度</p>	

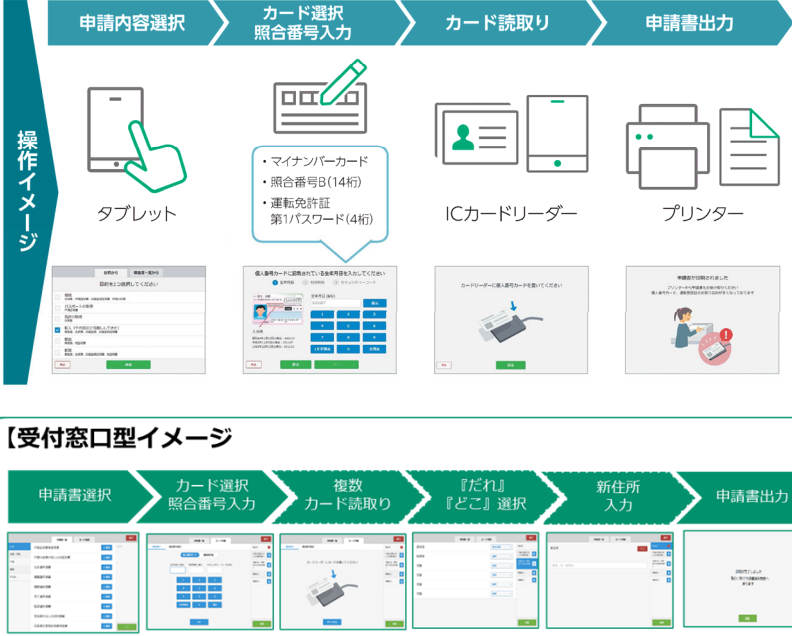
## 事業概要 【阿南町DX推進事業】

実施地域	長野県阿南町	事業費	14,007千円
実施主体	長野県阿南町	人口	4,220人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した窓口における申請書作成支援システムの導入事業</li> <li>・キャッシュレス・セミセルフレジの導入事業</li> <li>・町民の利便性の向上を図るとともにすべての町民への行政サービスの拡大を目指すものである。</li> </ul>		
具体サービス	<p><b>【申請書作成支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票等の各種証明書を窓口で交付する際等に、町民のマイナンバーカードの情報を読み込むことで4情報（「氏名」「性別」「生年月日」「住所」）を各申請書に印字することで『書かない窓口』を可能とするもの。</li> </ul> <p><b>【窓口業務キャッシュレス決済サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口で交付した諸証明等の手数料をマルチ決済対応のキャッシュレス決済を可能とし、セミセルフレジの導入による現金を人の手を介さず自動精算できるもの。</li> </ul>	<p><b>【受付窓口型イメージ】</b></p>  <p><b>【キャッシュレス決済イメージ】</b></p> 	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援システムの利用件数</li> <li>②キャッシュレス決済の種別利用件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの交付率</li> <li>②キャッシュレス決済サービス満足度調査</li> </ol>	

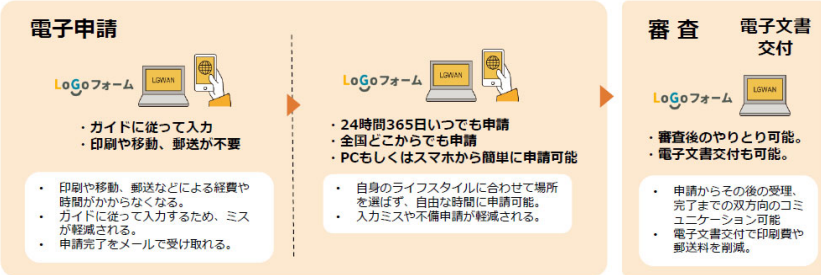


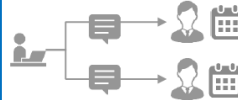
## 事業概要 【コンビニ決済システム導入住民サービス向上事業】

実施地域	長野県阿南町	事業費	7,368千円
実施主体	長野県阿南町	人口	4,220人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホの決済アプリ等のキャッシュレスサービスを利用したコンビニ決済事業を展開するシステムの導入事業</li> <li>・町民の利便性の向上を図るとともにすべての町民への行政サービスの拡大を目指すものである。</li> </ul>		
具体サービス	<p>【コンビニ決済システム導入事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町から発行するコンビニ決済用のバーコードを印刷した納付書について、24時間365日営業のコンビニエンスストアで税金等がスマホ決済等のキャッシュレス及び現金でも納付可能となるもの。</li> <li>・ コンビニ各社で決済された各種税金等は、収納代行会社を介して町の指定金融機関に入金となる。</li> <li>・ 収納状況も収納日の翌営業日14時以降に確認できる。</li> </ul>	<p>【コンビニ決済サービス】</p> <p>The diagram illustrates the payment process: Residents (住民) pay at a Convenience Store (コンビニ) via cash (払込). The Convenience Store sends payment information (収納情報) to the Convenience Store Head Office (コンビニ本部). The Head Office sends payment information (収納情報) to the Collection Agent Company (収納代行会社). The Collection Agent Company sends payment information (収納情報) to the Town (市町村) via the Internet (インターネット). The Town then sends payment (収納代金) back to the Collection Agent Company.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ決済利用件数</li> <li>②税金等の収納率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ決済満足度調査</li> </ul>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した住民課窓口における申請書作成支援システムの導入】

実施地域	長野県天龍村	事業費	2,988千円
実施主体	長野県天龍村、株式会社電算等	人口	1,132人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した住民課窓口における申請書作成支援システムの導入事業。                  現在、住民課では証明書申請等の種々の手続きにおいて、申請手続き毎に申請書の手書きが必要であり、住民へ負担を強いてしまっている。マイナンバーカードの券面情報を読み取り4情報を各申請書に自動印字するシステムを導入することで、書かない窓口とマイナンバーカードの普及促進を目標とする。</p>		
具体サービス	<p>【申請書作成支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票等の各種証明書を窓口で交付する際等に、住民のマイナンバーカードの情報を読み込むことで4情報（「氏名」「性別」「生年月日」「住所」）を各申請書に印字することを可能とするもの。</li> <li>住民課窓口カウンターに設置し、住民から提示されたマイナンバーカードをもとに、本人確認および券面情報の読み取りを行うことで申請者の負担軽減を図る。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 申請書作成支援システムの利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカードの交付率</li> <li>② システム利用による窓口受付の削減時間</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続きと情報発信のDX推進事業】

実施地域	長野県喬木村	事業費	3,945千円
実施主体	長野県喬木村	人口	6,107人
事業概要	<p>住民や事業者に対して、PC やスマートフォンで電子申請ができる仕組みを提供する。本人確認が必要な手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能を導入する。申請者と自治体をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現し、手続きのデジタル完結を推進する。</p> <p>また、必要な情報を適切なタイミングで住民に届ける情報発信システムを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」</li> </ul> <p>株式会社トラストバンク社が提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できるシステム</p> <p>「LINE情報配信システム」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEを活用した情報発信システム</li> </ul> <p>「KANAMETO」</p> <p>transcosmos online communications 株式会社</p> <p>が提供しているアンケートやセグメント配信、定期配信が可能なシステム</p>	 <p><b>電子申請</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LoGoフォーム</li> <li>・ガイドに従って入力</li> <li>・印刷や移動、郵送が不要</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷や移動、郵送などによる経費や時間がかからなくなる。</li> <li>・ガイドに従って入力するため、ミスが軽減される。</li> <li>・申請完了をメールで受け取れる。</li> </ul> <p><b>審査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LoGoフォーム</li> <li>・24時間365日いつでも申請</li> <li>・全国どこからでも申請</li> <li>・PCもしくはスマホから簡単に申請可能</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自身のライフスタイルに合わせて場所を選ばず、自由な時間に申請可能。</li> <li>・入力ミスや不備申請が軽減される。</li> </ul> <p><b>電子文書交付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LoGoフォーム</li> <li>・審査後のやりとり可能。</li> <li>・電子文書交付も可能。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請からその後の受理、完了までの双方向のコミュニケーション可能</li> <li>・電子文書交付で印刷費や郵送料を削減。</li> </ul> <p><b>LINE情報発信システム</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1223 986 1480 1233"> <p><b>アンケート機能</b></p> <p>アンケートフォーム作成が可能。「友だち」の属性取得やリサーチ活用にも利用可能。</p>  </div> <div data-bbox="1491 986 1749 1233"> <p><b>セグメント配信</b></p> <p>アンケート機能で取得した回答データを基にターゲットグループ毎配信が可能。</p>  </div> <div data-bbox="1760 986 2029 1233"> <p><b>定期配信</b></p> <p>ごみ収集カレンダーに合わせてごみ収集日の定期配信可能。一度の設定で繰り返し配信登録可能。</p>  </div> </div>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②LINE友だち登録数</li> <li>③発信した情報の開封割合</li> <li>④電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請システムの満足度</li> <li>②LINEによる情報発信の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した、コンビニ交付サービスの導入事業】

実施地域	長野県上松町	事業費	32,397千円
実施主体	長野県上松町、株式会社電算等	人口	4,071人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した、コンビニ交付サービスの導入事業。</p> <p>現在当町では町民の証明書取得のニーズに対して、窓口への来庁もしくは郵送での請求が必要となっており、町民へ大きな負担を強いてしまっている。コンビニ交付サービスを導入することで、当町が発行する各種証明書を町民および本籍人が自ら、コンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末上で、取得できることを目指す。</p>		
具体サービス	<p>マイナンバーカードを利用して、全国56,000超のコンビニエンスストア等で各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票、税証明書）の取得を可能とするもの。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上および利用シーンの拡大を目的とする。</p> <p><b>【町民サービスの向上】</b>          全国のコンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより町民の利便性が大幅に向上する。</p> <p><b>【窓口業務の負担軽減】</b>          コンビニエンスストア等のキオスク端末で職員の手を介さずに、交付までのすべての手続きが行えるため、業務の負担が軽減される。</p> <p><b>【マイナンバーカード交付率向上】</b>          コンビニ交付で証明書の発行が出来ることで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができ、マイナンバーカードの取得メリットが向上する。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニ交付利用件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①証明書発行業務に係る職員作業の削減時間          ②マイナンバーカードの交付率          ③利用者アンケートによる満足度調査</p>	




# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した、コンビニ交付サービスの導入事業】

実施地域	長野県南木曾町	事業費	32,397千円
実施主体	長野県南木曾町、株式会社電算等	人口	3,879人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した、コンビニ交付サービスの導入事業。</p> <p>現在当町では住民の証明書取得のニーズに対して、窓口への来庁もしくは郵送での請求が必要となっており、住民へ大きな負担を強いてしまっている。コンビニ交付サービスを導入することで、当町が発行する各種証明書を住民および本籍人が自ら、コンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末上で、取得できることを目指す。</p>		
具体サービス	<p>マイナンバーカードを利用して、全国56,000超のコンビニエンスストア等で各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票、税証明書）の取得を可能とするもの。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上および利用シーンの拡大を目的とする。</p> <p><b>【住民サービスの向上】</b>          全国のコンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより住民の利便性が大幅に向上する。</p> <p><b>【窓口業務の負担軽減】</b>          コンビニエンスストア等のキオスク端末で職員の手を介さずに、交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担が軽減される。</p> <p><b>【マイナンバーカード交付率向上】</b>          コンビニ交付で証明書の発行が出来ることで、マイナンバーカードの利用シーンを増やすことができ、マイナンバーカードの取得メリットが向上する。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニ交付利用統計情報</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①マイナンバーカードの交付率          ②役場窓口での証明書発行件数          ③アンケートなどでの意見聴取による満足度</p>	





## 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	長野県 麻績村	事業費	7,782千円
実施主体	長野県 麻績村	人口	2,543人
事業概要	<p>コンビニ交付システム導入により、住民側の「証明書を取得したいが窓口開庁時間に来庁できない」、役場側の「マイナンバーカードの利活用シーンを拡充し、交付率を高めたい」という、双方の課題解決を図る。</p>		
具体サービス	<p>【証明書コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニでマイナンバーカードを利用し本人確認した上で、住民票・印鑑証明・税証明を発行するサービス</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービス利用による証明書交付件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービス利用による住民満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【申請簡単デジタル窓口簡素化事業】

実施地域	長野県生坂村	事業費	4,887千円
実施主体	長野県生坂村、株式会社BSNアイネット	人口	1702人
事業概要	<p>ライフイベントごとの役所での手続きにおいて、ナビゲーションにより適切に手続き（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続きを行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。これらを住民が来庁した際に加え、自宅等から事前に申請をする場合や完全な電子申請でも行えるようにし、誰ひとり取り残させない書かないデジタル窓口を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>ゆびナビぷらす</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能</li> <li>マイナンバーカード表面記載事項の読取り、申請書自動入力機能</li> <li>住民と職員が共に申請書を作成する機能</li> <li>複数申請書を一括で作成する機能</li> <li>窓口横断的なワンスオンリー機能</li> <li>申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能</li> <li>来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能</li> </ul>	<p><b>1 直接来庁された方へ電子申請で受付（庁内での電子申請）</b></p> <p>ゆびナビぷらすでヒアリング実施 → 本人確認書類読み取りマイナンバーカード運転免許証等 → ゆびナビぷらす上で申請書を作成 → 申請書完成！</p> <p><b>2 スマートフォンで事前申請作成（QRコード版）</b></p> <p>インターネットで自宅から事前申請 QRコード生成 → 申請書作成 → QRコードを提示して申請書を読み出し → 窓口にて本人確認実施</p> <p><b>3 来庁せずに自宅で申請完結（完全電子申請）</b></p> <p>インターネットで自宅から事前申請 マイナンバーカードで個人認証 → キャッシュレス（+郵送料含む）申請書データ送信 → 申請を承認後 基幹系システムへ連携し証明書発行 → 自宅で証明書受け取り</p> <p><b>ヒアリング機能</b> ヒアリングに答えるだけで手軽に必要な手続きがわかる 質問：はい いいえ 必要手続きを「迷わせない」</p> <p><b>転記・候補機能</b> 申請書の記載では転記・候補機能でかんたん入力 転記候補機能 候補機能 同じことを何度も「書かせない」</p> <p><b>帳票メンテナンス機能</b> 帳票追加・ヒアリングなどシステム画面からメンテナンス可能 メンテナンスメニュー 帳票メンテナンス機能 細かな設定変更が職員様自身で可能</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ゆびナビぷらすによる電子申請数の割合</li> <li>②ゆびナビぷらすによる申請利用の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①庁舎滞在時間</li> <li>②利用者の満足度</li> <li>③職員の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン手続きの推進による住民サービスの向上】

実施地域	長野県東筑摩郡山形村	事業費	1,707千円
実施主体	長野県山形村、株式会社トラストバンク	人口	8,540人
事業概要	<p>従来、行政手続きのために時間をつくり自治体窓口を訪れたり、手書きの申請書作成で手間がかかっていた住民に対して、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きに対しては、マイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（株）xIDが提供するxIDアプリ等</li> <li>・「オンライン決済」（株）GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携</li> <li>・申請者との双方向コミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> <li>・ぴったりサービスとの連携によるオンライン化の拡充。（LoGoフォーム機能内の拡充による連携）</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン対応手続き公開数</li> <li>② 手続き中の電子申請の利用割合</li> <li>③ マイナンバーカードを用いた手続き公開数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 窓口等での受付時間の短縮</li> <li>② オンライン申請の満足度（アンケート調査）</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済対応事業】

実施地域	岐阜県岐阜市	事業費	21,795千円
実施主体	岐阜県岐阜市、受託事業者等	人口	402,557人（令和2年度国勢調査）
事業概要	<p>・ 現在、本市の税、国保料などについては、銀行納付に加え、コンビニやキャッシュレス納付が可能となっている。一方で、財務会計システムやエクセルで作成する使用料、手数料、物品売払代金などの納付書（A4用紙）は、銀行窓口（9時から15時）での納付に限られている。このため、市民等の納付の利便性、及び職員の収納管理の業務効率の向上を図り、コンビニやキャッシュレス納付（24時間）対応可能な納付書作成システムを導入する。</p>		
具体サービス	<p>【公金納付のキャッシュレス化等サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公金（使用料、手数料ほか）について、コンビニ納付及びスマホアプリによるキャッシュレス納付を可能とするもの。</li> <li>公金をキャッシュレス納付できるようにすることで、銀行窓口に出向く必要をなくし、24時間いつでもどこでも公金納付を可能とするもの。</li> </ul>	<pre> graph TD     Gifu[岐阜市] -- 納付書送付 --&gt; Citizens[市民等]     Citizens -- 支払い --&gt; Convenience[コンビニ又はスマホアプリ]     Convenience -- 収納資金 収納データ --&gt; Agent[決済代行事業者]     Agent -- 収納資金 収納データ --&gt; Gifu     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス納付が可能な歳入の種類数</li> <li>②キャッシュレス納付の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス納付利用者の満足度（施設利用者給食費等）</li> </ol>	

# 事業概要 【証明書自動交付サービス普及促進事業】

実施地域	岐阜県大垣市	事業費	7,200千円
実施主体	岐阜県大垣市	人口	159,368人
事業概要	<p>コンビニ交付サービスと同等の機能を有する証明書自動交付機を市役所に設置するとともに利用方法等を支援する補助員を配置し、証明書等を取得するために来庁した市民を自動交付機に誘導及び操作支援をすることで、コンビニ交付サービスの利用体験を通じ、コンビニ交付サービスやマイナンバーカードの利便性の周知・啓発を図り、マイナンバーカードの利用促進や窓口サービスの向上、窓口の混雑緩和を図るもの。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p><b>&lt;現 状&gt;</b></p> </div> <div style="width: 35%; border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p><b>&lt;事業実施&gt;</b></p> <p>コンビニ交付サービス を利用体験</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p><b>&lt;将来像&gt;</b></p> <p>◆市役所まで来なくても、身近なコンビニで行政サービスを利用する人が増加 →利便性の高い暮らしの実現</p> <p>◆マイナンバーカードの利便性を周知 →申請率や交付率の増加</p> <p><b>マイナンバーカード利活用の基盤が整い、 更なる利活用環境の構築へ寄与</b></p> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 証明書等のコンビニ交付発行件数</li> <li>② 導入する自動交付機による証明書等発行件数</li> <li>③ 証明書等発行のコンビニ交付割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 次回はコンビニにて発行すると回答した利用者の割合</li> <li>② 自動交付機利用に満足した利用者の割合</li> </ol>	

# 事業概要 【飛騨高山における各種手続きオンライン化の加速】

実施地域	岐阜県高山市	事業費	10,700千円
実施主体	岐阜県高山市	人口	85,463人
事業概要	<p>令和4年度の「オンライン化通則条例」の制定、LoGoフォームへの本人認証・手数料決済機能の実装など段階的なオンライン手続きの拡充を進めているが、令和5年度は申請者の利便性向上のための機能拡張、データ自動処理の強化、電子契約の導入など新たな取組みを複合的に進め、「高山市DX推進計画」に定める令和6年度末までの「行かなくてもよい市役所」の実現を目指し、各種手続きオンライン化の加速に取り組む。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="387 576 1144 1257" style="width: 48%;"> <p>① LoGoフォームにおける「デジタル窓口」サービスの導入 「マイページ機能」の追加や処分通知のデジタル送信により、申請者の利便性を向上させる。</p> <p>② メール配信サービスによるオンライン手続きの促進</p> <p>③ 市HPリニューアルによる適切なナビゲーション オンライン申請の利用促進のための各種の「入口」をしっかりと整備する。</p> <p>④ 電子契約の導入による公共調達のパペレス化 事業者との契約手続きをデジタル化する。</p> <p>⑤ RPAによるオンライン手続きの自動化、利用促進 確実かつ迅速に処理する「体制」を整備する。</p> </div> <div data-bbox="1196 576 2054 1257" style="width: 48%;"> <p>【イメージ】</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="387 1281 1144 1457" style="width: 48%;"> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① オンラインで可能な手続きの割合</p> <p>② マイナンバーカード普及率</p> <p>③ メール配信サービスにおける情報発信件数 ほか</p> </div> <div data-bbox="1196 1281 2054 1457" style="width: 48%;"> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 良質な行政サービスを受けられると感じる市民の割合</p> <p>② オンライン手続きに関する利用者満足度</p> </div> </div>		

## 事業概要 【証明書等コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	岐阜県瑞浪市	事業費	23,671千円
実施主体	岐阜県瑞浪市	人口	36,105人
事業概要	<p>マイナンバーカードにより様々なサービスが受けられる社会をつくるために、デジタル田園都市国家構想交付金を活用し、証明書等のコンビニ交付実施に向けたシステム整備を行います。市外への通勤、通学者が多い本市において、市民の利便性向上に大きく寄与するものと考えます。また、市役所窓口の混雑緩和のほか、コンビニ交付をマイナンバーカードのメリットとして広報を行うことで、更なるカードの取得促進にも繋げていきます。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【証明書等コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニ等が設置したキオスク端末での各種証明書の取得</li> </ul>			
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付利用件数 令和6年度 2,200件、令和7年度 3,100件 (※令和5年度は3月のみが対象となる見込みのため、次年度の数値を指標とする)</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民アンケートによる満足度指標 令和6年度 60%、令和7年度 70% (コンビニ交付導入に対する満足度を測定する。「便利」であるとした回答の割合を指標とする)</p>		

# 事業概要 【キャッシュレス決済端末導入事業】

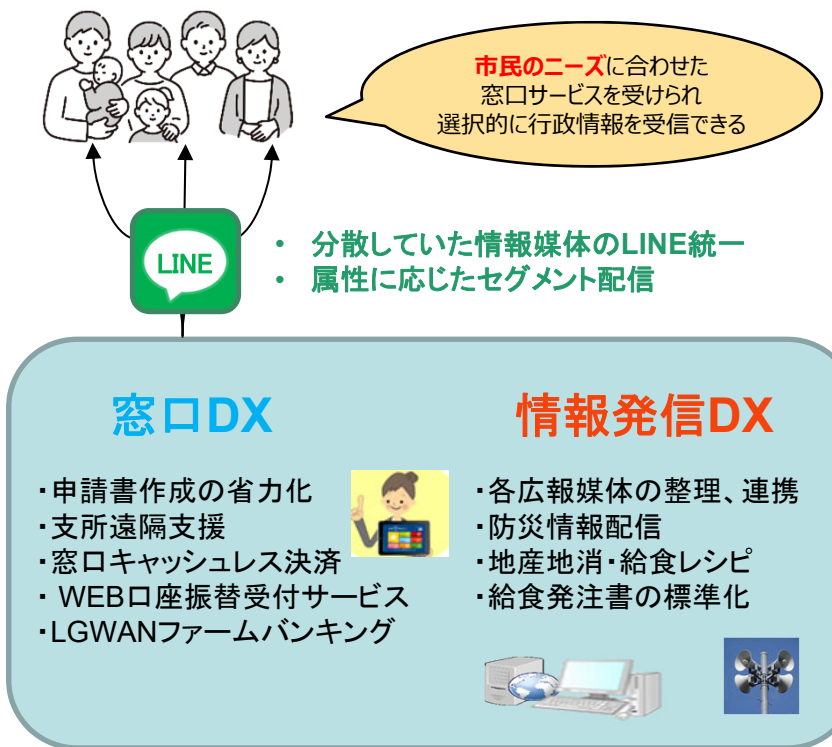
実施地域	岐阜県可児市全域	事業費	27,810千円
実施主体	岐阜県可児市	人口	100,700人 (R4.12.1)
事業概要	<p>民間でのキャッシュレス化が進む中、行政サービスにおいてもキャッシュレス化が求められており、手数料等の支払手段の多様化に対応するため、市役所の窓口（市民課等）において、キャッシュレス決済ができるように端末を導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス決済端末の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• キャッシュレスカード、QRコード決済、電子マネー等キャッシュレス決済への対応ができる端末を導入</li> <li>• 導入箇所：市民課、税務課、国保年金課、環境課、各地区センター 計18箇所</li> </ul>	<div data-bbox="1205 587 2022 1193" style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <h3 style="text-align: center; background-color: #cccccc; margin: 0;">システム機器構成(イメージ)</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">キャッシュャー向けに設置</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;">   </div> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">POS ※1    クレジット端末</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">お客様向けに設置</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;">     </div> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">自動釣銭機    客面ディスプレイ    クレジット端末接続 ビュッパッド/電子マネーリーダー    レシートプリンタ</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px; text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">クレジットのスクリーンは キャッシュャーが行います。</p> <p style="font-size: x-small;">運用に応じてキャッシュャー 向けに設置しても可能</p> </div> <div style="margin-top: 10px; text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">■ POS    ■ プリンタ    ■ 釣銭機    ■ 決済端末</p> <p style="font-size: x-small;">カード会社    決済端末</p> </div> </div>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• キャッシュレス決済比率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口対応時間の短縮</li> </ul>	



## 事業概要 【窓口業務支援システム整備事業】

実施地域	岐阜県可児市	事業費	9,999千円
実施主体	岐阜県可児市	人口	100,700人 (R4.12.1)
事業概要	<p>人口の約8%の外国人が居住している本市では、外国人来庁者の異動手続きが、もっとも時間を要する業務であり、不慣れなローマ字で記入する届書や申請書は、来庁者の大きな負担となっている。</p> <p>これら課題解決のため、申請書や届出書等の記入負担減、記載情報の正確性向上を図ることで来庁者の待ち時間短縮につながる窓口業務支援システムを導入、運用する。</p>		
具体サービス	<p>【導入システム】</p> <p>総合行政情報システムの改修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 簡単証明窓口システム（総合窓口システム）</li> <li>・ AI-OCRシステム</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①かんたん窓口サービス利用件数</li> <li>②AI-OCRサービス利用件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口対応時間の短縮（かんたん窓口サービス）</li> <li>②窓口対応時間の短縮（AI-OCRサービス）</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【市民向け行政サービスをまとめてDX】




実施地域	岐阜県山県市	事業費	53,237千円
実施主体	岐阜県山県市、NTT西日本等	人口	25,616人
事業概要	<p>R4年度に全庁DX推進体制を立ち上げ、全業務ヒアリングと業務分析を行い課題を抽出、DXアクションプランを作成した。R5年度は、この全庁的なDX推進機運をさらに高め、DXによる行政サービス改革を進めるため、分野横断的にアクションプランを実行していく。取組内容は、行政サービスの利便性向上のため、住民との直接接点である窓口関係と、住民とのデジタルの接点である情報発信関係を一体的、複合的に進めることで、広く住民に対してDXの恩恵を実感してもらい、地域のDX推進機運をも高めることを目指す。</p>		
具体サービス	<p>【窓口申請支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タブレット端末による申請書作成の省力化</li> <li>事前オンライン申請機能による窓口滞在時間の短縮</li> </ul> <p>【遠隔窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支所等の窓口業務を本庁職員が遠隔支援</li> </ul> <p>【手数料決済キャッシュレスシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手数料支払いのキャッシュレス化</li> </ul> <p>【WEB口座振替受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WEBからの口座振替の申請受付</li> </ul> <p>【LGWANファームバンキングシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替データを金融機関とオンライン連携</li> </ul> <p>【公式LINE運用ツールと各種システム連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種情報提供の窓口として公式LINEを開設</li> <li>公式LINEを効率的に運用するための運用ツール</li> <li>AIチャットボット・HP・防災システムとの連携</li> </ul> <p>【献立作成クラウドシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公式LINEによる地産地消・給食レシピの配信</li> <li>献立、レシピ、発注書等の標準化・共有化</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>分散していた情報媒体のLINE統一</li> <li>属性に応じたセグメント配信</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>【窓口申請支援サービス】対応手続き数</li> <li>【遠隔窓口システム】手続き、相談完了数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>【窓口申請支援サービス】利用者満足度</li> <li>【遠隔窓口システム】利用者満足度</li> </ol>	

### 窓口DX

- 申請書作成の省力化
- 支所遠隔支援
- 窓口キャッシュレス決済
- WEB口座振替受付サービス
- LGWANファームバンキング

### 情報発信DX

- 各広報媒体の整理、連携
- 防災情報配信
- 地産地消・給食レシピ
- 給食発注書の標準化

## 事業概要 【もっとずっと楽々手続き】

実施地域	岐阜県本巣市	事業費	35,454千円
実施主体	岐阜県本巣市	人口	33,302人
事業概要	<p>住民や事業者が手続きのために来庁して手書きで行っていたあらゆる手続きに対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供。本人確認や支払いが発生する手続きについてはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入する。また庁内に入ってきた各種オンライン申請について、オンライン上で処理を行うために、庁内決裁の電子化・住基ネットとの自動連携・アナログ規制の見直しを進める。</p>		
具体サービス	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 下記オプション含む電子申請システム (例：LoGoフォーム、Graffer、クラウドサイン等) 公的個人認証、オンライン決済 ぴったりサービス連携機能 電子契約サービス（クラウドサイン）</li> <li>• 庁内決裁電子化</li> <li>• 申請管理システム</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>The diagram illustrates the digital transformation process. It shows 'Online Application System' at the center, connected to 'Public Personal Authentication' (via PC/Smartphone) and 'Online Payment'. This system is linked to 'Municipal Decision Making' (reducing paper-based inefficiency) and 'Zukinet' (via automatic data exchange). A 'My Number Portal' (Pittari Service) also connects to the online system. A 'Middle Server' is shown connecting to other municipalities.</p> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②対象手続きの内オンラインで受け付けた申請割合</li> <li>③マイナンバーカード・オンライン決済利用手続き</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>②次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> <li>③電子申請を利用した住民の満足度</li> </ol>	

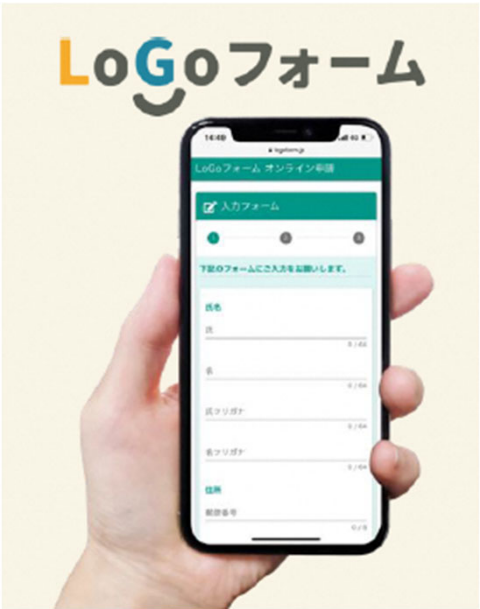
# 事業概要 【 I C T 技術を活用した地方自治体の窓口業務における住民サービスの向上】

実施地域	岐阜県本巣市	事業費	63,472千円
実施主体	岐阜県本巣市	人口	33,302人
事業概要	<p>I C T 技術を活用した「書かない窓口」のシステム構築、「自動釣銭機」の導入を行い、市民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や手続きの省力化を図ることにより、滞在時間の短縮など住民サービスの向上及び事務の効率化を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>「書かない窓口」「キャッシュレス化」の実現 市民が持参する転出証明書をOCR処理でスキャンし、本来は市民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。さらに、追加で必要となる各種手続き（印鑑登録、児童手当、国保加入等）の申請書においても、氏名、住所等の印字ができるため関連課での手続き負担の軽減が図れます。また、既存システムの住民データを活用し連携することで、転入に限らず転居、転出の手続きや証明書交付手続きにも住民情報を活用することができるため、「書かない窓口」による住民サービスの向上と窓口事務の効率化が図れます。その他にも、書かない窓口サービスの一環として、自動釣銭機を導入することで、住民サービスの向上が図れます。</p>		
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①異動受付支援システムの利用者割合</li> <li>②キャッシュレスシステムの利用者割合</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①転入・転居・転出手続きに要する時間（平均）</li> <li>②窓口サービス・自動釣銭機サービスの満足度</li> <li>③職員の異動業務による拘束時間</li> </ul>	

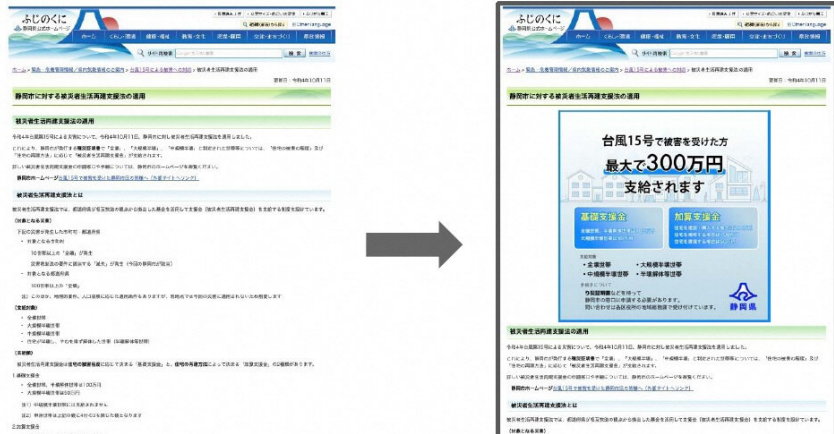
# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付導入事業】

実施地域	岐阜県揖斐川町内	事業費	23,879千円
実施主体	岐阜県揖斐川町	人口	19,574人
事業概要	住民の利便性の向上及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等（以下「コンビニ等」という。）で戸籍又は住民票等各種証明書を発行できるシステムの導入を計画するものです。		
具体サービス	<p><b>【コンビニ交付サービス】</b>                  マイナンバーカードを利用して、全国56,000超のコンビニエンスストア等で各種証明書の取得を可能とするもの。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上および利用シーンの拡大を目的とする。</p> <p><b>【取得可能な証明書、R3年度発行通数】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し 6,553通</li> <li>・印鑑登録証明書 5,130通</li> <li>・所得・課税証明書 1,197通</li> <li>・所得証明書 404通</li> <li>・課税証明書 58通</li> <li>・戸籍証明書 3,531通</li> <li>・戸籍附票の写し 589通</li> <li>合計 17,462通</li> </ul>	<p>コンビニ交付サービスの仕組み</p> <p>証明書取得可能なコンビニであれば、全国どこでも証明書取得が可能となります。                  （行政サービスのいつでも、どこでもを実現）</p> <p>① 証明書の申請                  コンビニのキオスク端末に個人番号カードをかざし、暗証番号等を入力し、必要な証明書を選択します。</p> <p>② 申請情報の送信                  ③ 申請情報の送信                  申請情報がキオスク端末から各地方公共団体のコンピュータへ送られます。</p> <p>④ 手数料の納付                  証明書に応じた手数料をキオスク端末で支払をします。</p> <p>⑤ 証明書の印刷                  キオスク端末に送られた証明書情報はキオスク端末で印刷します。</p> <p>⑥ 偽造対策防止の実施                  ⑦ 証明書データの作成                  ⑧ 証明書情報の送信                  地方公共団体のコンピュータから証明書データをキオスク端末に送信します。</p> <p>通信の安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国約55,000店舗</li> <li>・利用時間 6:30～23:00 ※年末年始を除く</li> <li>普通紙の利用</li> <li>偽造防止対策の実施</li> <li>従業員を介さず交付</li> <li>広域インターフェイス</li> <li>取り忘れ対策</li> </ul>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニにおける証明書等の発行通数</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①マイナンバーカードの交付率</p> <p>②住民アンケートにおける満足度（5段階評価の4、5の割合）</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【オンライン申請システム導入事業】

実施地域	岐阜県御嵩町	事業費	1,712千円
実施主体	岐阜県御嵩町	人口	17,741人
事業概要	<p>これまで行政手続きのために窓口に来庁していた住民等が、来庁せずにPCやスマートフォンなどのデバイスから自宅等で手続きを行うことができるよう電子申請システムを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【ノーコード電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> </ul> <p>常設オンライン申請フォーム一例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用予約</li> <li>・住民要望受付</li> <li>・アンケート</li> <li>・託児申し込み</li> <li>・入札参加資格審査申請</li> </ul> <p>随時オンライン申請フォーム一例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パブリックコメント</li> <li>・イベント（講座）申込</li> </ul>	 <p>出典：株式会社トラストバンク</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①閉庁時間での申請件数・割合</li> <li>②次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【県民広報推進事業】



実施地域	静岡県	事業費	6,000千円
実施主体	静岡県	人口	3,578,761人
事業概要	<p>静岡県のHPやSNSで使用する画像を自動的に作成する行政向け画像作成AIサービスを導入する。これにより、伝わる広報を実現し、県民等の県政への興味関心や理解を高め、県民の政策形成過程への参画を促進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【画像作成AIサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経済産業省、東京都、三宅町等で利用されている株式会社POTETO Mediaが提供する画像作成サービス。</li> <li>ホームページなどに掲載している原稿を専用サイトに入力すると内容を要約して画像を作成。</li> <li>最短20分で複数パターンの画像が完成する。</li> </ul> <p>【掲載情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症関連情報</li> <li>台風等の災害への県の対応・支援</li> <li>各部署が実施している補助金等支援策</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ホームページやSNSで画像を使用した枚数（累計枚数）</li> <li>②画像を使用したSNS投稿の回数（Twitter、Facebook、Twitter）</li> <li>③画像を掲載したホームページを更新した回数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①県ホームページへの「いいね」件数</li> <li>②県政世論調査における県政への関心度</li> <li>③各施策に対し県民から意見が寄せられた件数</li> </ol>	

## 事業概要 【メタバースを活用した移住促進事業】

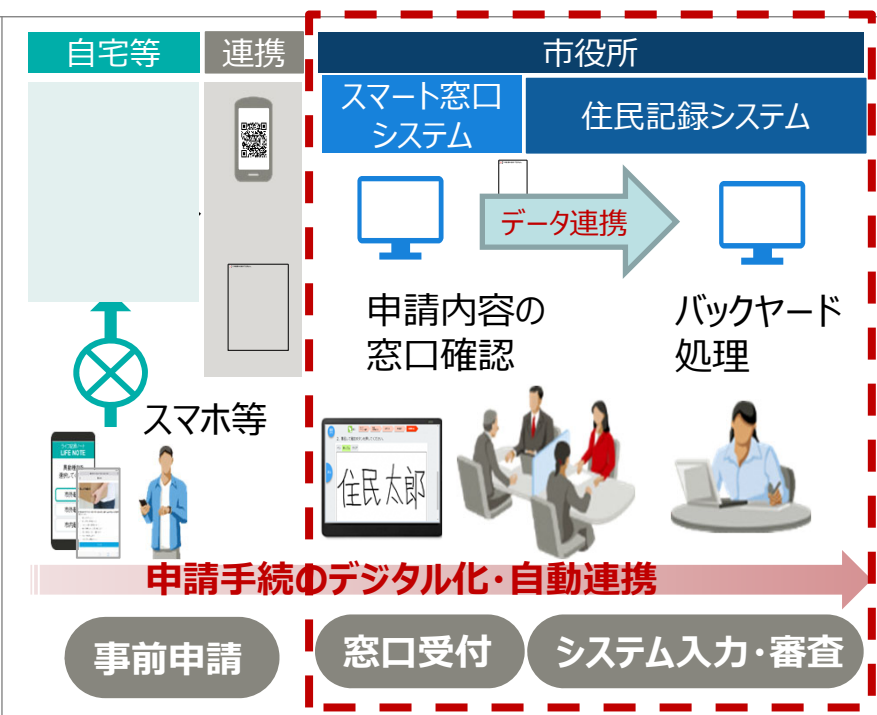
実施地域	静岡県静岡市	事業費	10,000千円
実施主体	静岡県静岡市	人口	682,619人※R4.12.1時点
事業概要	首都圏等の潜在的移住希望者のうち、従来実施している移住促進施策等ではアプローチしきれていない先進技術への感度が高い者、テレワーカー等を主なターゲットとして、メタバースを活用した仮想移住体験等を実施し、市の魅力を発信することで、移住・交流のきっかけとし、ほかの移住施策に繋げ、移住・定住・関係人口の創出、地域活力の創出に繋げる。		
具体サービス	<p>【メタバースを活用した移住相談・イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メタバース移住相談（通常時含む）</li> <li>メタバース移住セミナー・相談会</li> <li>メタバース交流イベント 他</li> </ul>	<p>【従来】</p>  <p>従来のオンラインツールを活用した1対多のコミュニケーションや、対面でのコミュニケーションを行ってきた</p> <p>↓</p> <p>【実装後】</p>  <p>メタバースではオンラインでありながら、対面の開催のような多対多でのコミュニケーションを実施することができるので、より移住希望者に寄り添った移住相談を実施することが可能</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>メタバースを活用したイベント等への参加者数</li> <li>メタバース空間へのアクセス者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>メタバース利用者の満足度</li> </ol>	



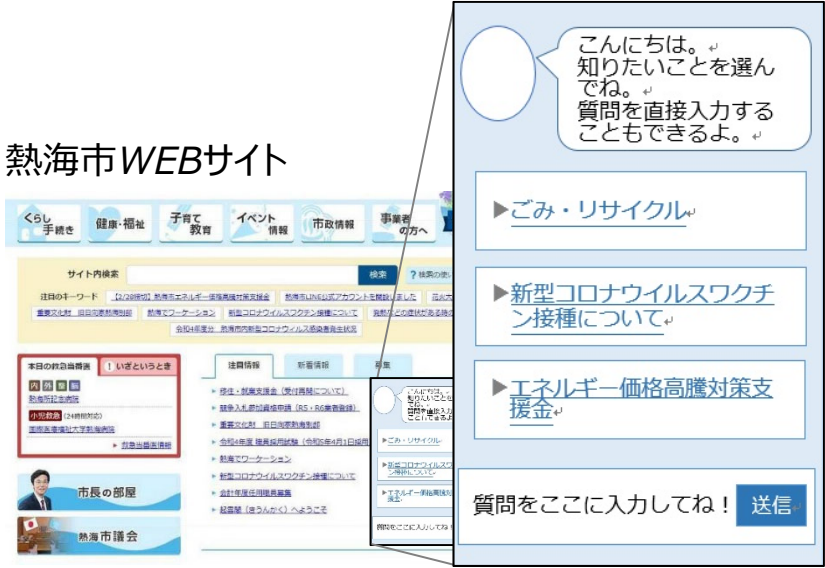
## 事業概要 【施設使用料のキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	静岡県静岡市	事業費	44,796千円
実施主体	静岡県静岡市	人口	682,619人※R4.12.1時点
事業概要	<p>キャッシュレス決済はその利便性から急速に市民生活へ浸透しており、市施設使用料の決済手段として新たに導入することで、市民等へのサービスの向上を図る。また、接触機会の軽減による新型コロナウイルス感染症予防の充実も期待できる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>市施設使用料の決済時におけるキャッシュレス化の導入。</p> <p>【キャッシュレス決済ブランド（予定）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○クレジットカード：VISA／MasterCard、JCB／ AMERICAN EXPRESS／Diners Club</li> <li>○電子マネー：Suica、楽天Edy、nanaco、WAON、iD、QUICPAY</li> <li>○コード決済：PayPay、LINE Pay／d払い／auPay／メルペイ</li> </ul> <p>【導入予定の市施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本平動物園（1施設）</li> <li>こどもクリエイティブタウン「ま・あ・る」（1施設）</li> <li>市営温泉施設など（9施設）</li> </ul>	<p>＜キャッシュレス決済イメージ＞</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>← クレジットカード決済端末機</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>コード決済 →</p> </div> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済に関する満足度</p>	

# 事業概要 【住民異動手続きに係るスマート窓口事業】

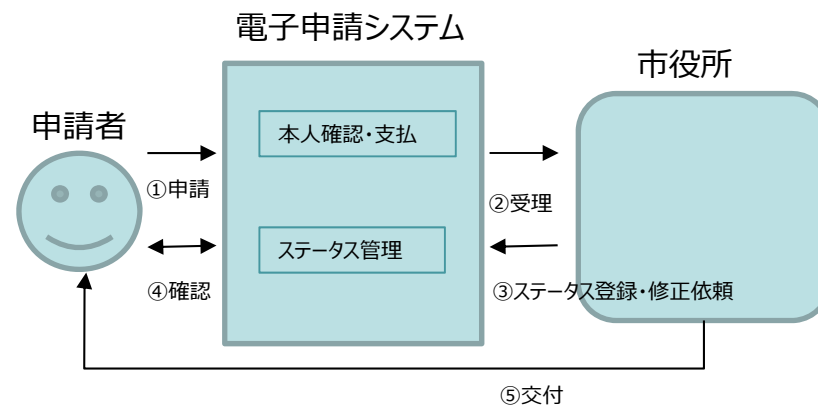
実施地域	静岡県沼津市	事業費	21,754千円
実施主体	静岡県沼津市	人口	189,832人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっている。そのため、転出証明書を読み取る「書かせない窓口」のシステム構築を行い、手続き時間短縮を図り、市民サービスの向上と業務効率の向上を図る。</p> <p>併せて、既存住民記録システムとの連携を構築し、入力業務の効率化と作業時間の短縮を図る。</p>		
具体サービス	<p>「沼津市情報化推進・官民データ活用推進計画」に従い、デジタル変革の推進を実施する。「書かない窓口」を実現し、全て来庁者を対象に、「誰ひとり取り残されことなくデジタル化のメリットを享受できる」システムの導入を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 住民複製データ及びOCR技術を活用し、すべての住民異動の手続きや各種申請書をシステムで作成及び検索できる窓口システムを構築することで、住民負担の軽減、滞在時間の短縮を目指す。</li> <li>■ 従来市民が手書きにて作成する異動届及び各種申請書をシステム上で職員が作成し、住民サービスの向上を図る。</li> <li>■ システムで作成したデータを住民記録システムへ連携することで、既存住民記録システムへの入力の効率化と正確性向上を目指す。</li> </ul> 		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口」システムを活用した申請数</li> <li>②「待たない窓口」QRコード発行数</li> <li>③「迷わない窓口」手続き窓口ガイドを活用した案内発行数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①転入手続きに要する時間</li> <li>②転居手続きに要する時間</li> <li>③転出手続きに要する時間</li> </ol>	

# 事業概要 【AIチャットボットによる問合せサポート】

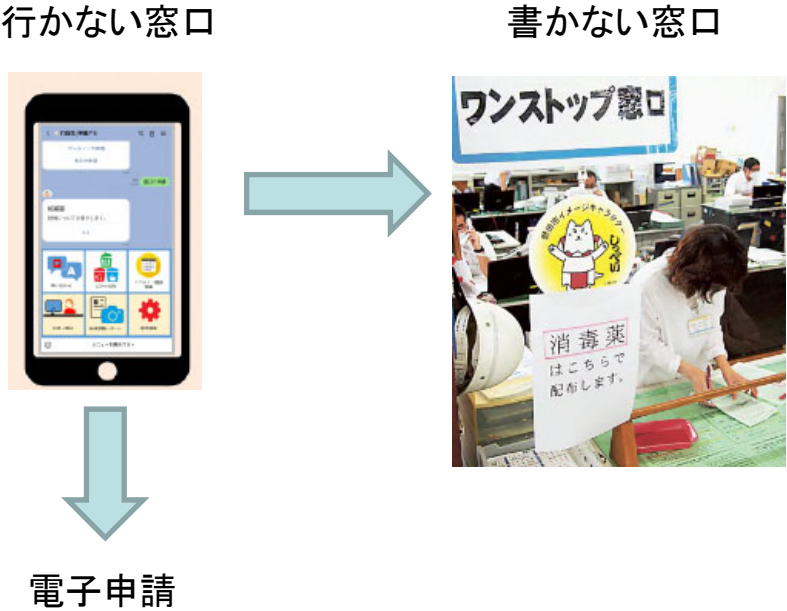
実施地域	静岡県熱海市	事業費	1,045千円
実施主体	静岡県熱海市	人口	34,433人
事業概要	<p>市のWEBサイトで行政の各種情報を提供しているが、情報が多分野にわたるため、デジタルの扱いに不慣れな方は目的の情報にたどり着く事が難しい場合がある。WEBサイトにAIチャットボットを配置し、情報検索をサポートする事で、誰もがいつでも素早く知りたい情報に到達できるようになる事が見込まれる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【AIチャットボットによる問合せサポート】 WEBサイトにAIチャットボットを配置する事により、地域の住民や事業者などが、いつでも知りたい情報を素早く得ることができるようにする。</p>	 <p>熱海市WEBサイト</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>AIチャットボット利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>AIチャットボットの利用者の満足度 問合せのフォームの記入件数</p>	

## 事業概要 【機能拡充による行政手続オンライン化推進事業】

実施地域	静岡県富士宮市	事業費	3,053千円
実施主体	静岡県富士宮市	人口	129,474人
事業概要	<p>手続のオンライン化の推進において、現行の汎用電子申請システムには本人確認書類の画像の添付の機能しか搭載しておらず、申請できる手続が限られていた。また、令和4年度に導入したオンライン決済機能についても拡大を図っているところである。この度、双方向連絡機能及び本人認証機能を追加し、対象手続きの拡大を図り、既に実装しているオンライン決済機能も、決済手段を拡充し、利用者の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>既存機能に加えて、①相互やり取り機能、②マイナンバーカードを用いた本人確認機能、③PayPay決済機能を追加する。</p> <p>②③の機能追加により、従来オンライン化することができなかった、本人確認が必要で交付に係る手数料等が発生する手続をオンライン化することが可能になる。この手続については、申請者からみても重要なものが多いため、処理状況の確認、記載内容の訂正などの際には①の機能は必須であることから、合わせて導入するものである。</p> <p>【手続の例】 住民票、戸籍、戸籍の附票の交付申請 税証明の交付申請</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①本人確認及び決済機能を使用したフォーム公開数</li> <li>②申請件数（前年比）</li> <li>③マイナンバーカード利用申請数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口待ち時間の減少（前年比）</li> <li>②水曜開庁・日曜開庁対応件数</li> <li>③機能別利用者満足度調査（前年比）</li> </ul>	



## 事業概要 【「書かない・行かない」安心できる窓口整備事業】

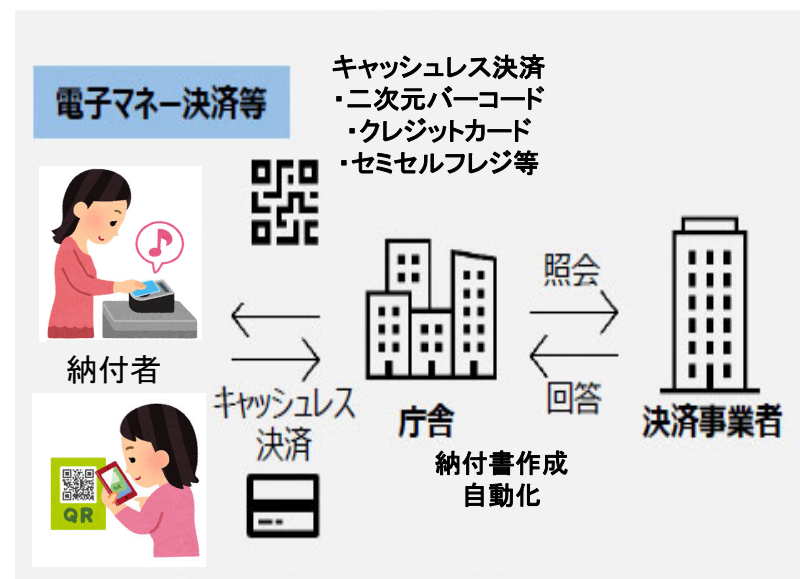
実施地域	静岡県磐田市	事業費	82,255千円
実施主体	静岡県磐田市	人口	167,567人
事業概要	デジタル庁が推進する「窓口DXSaas」を導入し、「書かない窓口」を実現することで、市役所への来庁者の待ち時間の短縮と手書きによる手間の削減を図る。また、メッセージ交換アプリ「LINE」の機能を活用した、「行かない窓口」システムを導入し、電子申請の活用を促進することで市民の利便性向上を図る。		
具体サービス	<p>【書かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数部署の申請業務を1か所で受け付ける「ワンストップ窓口」の設置</li> <li>・来庁者が紙に記入する手間を無くす「書かない窓口」の実現</li> </ul> <p>【行かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「LINE」の機能を活用した「行かない窓口」システムの導入により、電子申請の活用を促進する。</li> <li>・来庁する必要がある手続きについては、事前にシステムに入力して作成したQRコードを窓口に提示し読み込むことで、手続きを簡略化する。</li> </ul>	<p>行かない窓口</p>  <p>電子申請</p> <p>書かない窓口</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「行かない窓口」を利用した申請件数</li> <li>②「書かない窓口」を利用した申請件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口での待ち時間が10分以上になった人の割合</li> <li>②マイナンバーカードの交付率</li> <li>③窓口利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【オープンデータを活用した公民連携のまちづくり事業】

実施地域	静岡県磐田市	事業費	36,749千円
実施主体	静岡県磐田市	人口	167,567人
事業概要	<p>住民基本台帳や課税台帳など、本市の各部署で保有する様々なデータを一元的に管理し、匿名化や分析ができるシステムツールを導入し、オープンデータとして公開することにより、企業やNPO、市民活動団体などの活動を支援するとともに、市の課題解決のための公民連携の拡大を図る。</p>		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民基本台帳や課税台帳など、本市が保有する様々なデータを匿名化し、分析する。 例) 地域ごとの人口動態データ 防災情報を記した地図データ 市内の空き家の状況データ など</li> <li>様々な団体（企業やNPO、学校など）が求めるオープンデータの公開</li> <li>本市の課題をデータ分析し、地域課題解決に向けた公民連携を推進</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①公開するオープンデータ数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①公民連携協定数</p>	

## 事業概要 【キャッシュレス導入事業】

実施地域	静岡県掛川市	事業費	17,894千円
実施主体	静岡県掛川市	人口	115,873人
事業概要	<p>本市の庁内窓口における証明書発行などの手数料等は、現金のみでの支払いとなっている。今日、日常生活において現金を主な決済手段としない住民が増加するなか、現金のみの決済方法は住民にとって、不便であり、また感染リスク対策として接触機会の軽減が必要となっている。このため、庁内窓口における手数料等の支払いに、キャッシュレス決済・セミセルフレジの導入を行う。</p>		
具体サービス	<p><b>【キャッシュレス導入】</b> 現金以外の納付方法の選択肢を増やし、感染リスク軽減のための接触機会の削減、納付方法のデジタル化に伴う歳入処理の業務自動化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POSレジを利用した支払システム クレジットカード・二次元バーコード決済、セミセルフレジ等</li> <li>• 二次元バーコード支払システム</li> <li>• スマートフォン決済アプリ等対応</li> <li>• 決済事業者からの歳入処理の自動化による業務の効率化</li> </ul> <p><b>【主な対象手数料等】</b> 住民票、戸籍証明書、印鑑登録証明書などの各種証明 税に関する各種証明</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①キャッシュレス決済を行うことのできる手数料等の種類</p> <p>②窓口におけるキャッシュレス決済利用件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①決済手続きに要する時間の短縮</p>	



# 事業概要 【窓口サービス改善事業】

実施地域	静岡県伊豆市	事業費	6,600千円
実施主体	静岡県伊豆市	人口	29,077人（R4.4.1時点）
事業概要	<p>高齢者を含むデジタルインクルージョンの取り組みとして簡易な書類交付を目的として来庁する市民にマルチコピー機による文書交付を体験いただき、今後の「スマート窓口」推進にむけ電子手続への抵抗感の軽減やマイナンバーカード交付率の向上を狙う。</p>		
具体サービス	<p>【J-LIS対応自動証明書交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写しをはじめとする各種証明書の交付</li> <li>マイナンバーカードの利活用</li> </ul>	<p>電子サービスへの抵抗感 → 窓口での交付（混雑） → 電子サービスへの抵抗感継続</p> <hr/> <p>電子サービスへの抵抗感 → デジタル行政サービスの体験 ※電子交付 → 窓口の混雑緩和 → デジタル行政サービスへの抵抗感払拭</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明書交付コーナーでの交付件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付の住民票の写し及び印鑑証明書等の交付件数</p> <p>②マイナンバーカード交付率</p> <p>③サービス利用者の満足度</p>	



# 事業概要 【窓口業務のデジタル改革事業】

実施地域	静岡県伊豆の国市	事業費	9,606千円
実施主体	静岡県伊豆の国市	人口	47,544人（R4.4.1時点）
事業概要	<p>高齢者を含むデジタルインクルージョンの取り組みとして簡易な書類交付を目的として来庁する市民にマルチコピー機による文書交付やキャッシュレスによる支払を体験いただき、今後の「書かない・待たない・行かせない」行政サービスのDXにむけ電子手続への抵抗感払拭やマイナンバーカード交付率の向上、窓口の混雑緩和を狙う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【J-LIS対応自動証明書交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写しをはじめとする各種証明書の交付</li> <li>マイナンバーカードの利活用</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済端末&amp;セミセルフレジ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>クレジットカード・デビットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済</li> <li>セミセルフレジ導入による接触機会と決済に係る時間の削減</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付の住民票の写し及び印鑑証明書等の交付数</li> <li>②キャッシュレス決済の件数</li> <li>③キャッシュレス決済が可能な手続数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①証明書のコンビニ交付利用率</li> <li>②キャッシュレス決済の利用率</li> <li>③マイナンバーカード交付率</li> </ol>	

## 事業概要 【Web口座振替受付サービス事業】

実施地域	静岡県函南町	事業費	7,287千円
実施主体	静岡県函南町	人口	37,083人
事業概要	<p>※納付者が新規に税・公金の口座振替を申込みには、口座振替を希望する金融機関へ来行し、手続きを行う必要があることから、勤労世代等は手続きのために、平日、仕事を休むなどの負担が生じている。web口座振受付サービスを導入すれば、納付者がPCやスマホなどから口座振替の申込みができることから、いつでも、自宅等から口振の申込手続きが可能となり、納付者の申込負担を軽減するとともに口振の推進にも繋がる。</p>		
<p>【公金収納支援サービス】</p> <p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web口座振替受付サービス</li> <li>24時間、どこにいても口座振替の申込ができるため、納付者の納付に要する時間を軽減することが可能となる。</li> </ul>	<pre> graph LR     Payer[納付者] -- ①アクセス --&gt; LocalGov1[自治体]     LocalGov1 -- ②リンク後、情報入力 --&gt; Site[受付サイト]     Site -- ③メール送信 --&gt; Payer     Payer -- ④アクセス後、口座情報入力 --&gt; RegPage[口座情報登録ページ]     RegPage -- ⑤口座情報登録 --&gt; FinancialInst[金融機関]     FinancialInst -- ⑥結果還元 WEB-EDI または LGWAN --&gt; LocalGov2[自治体]     LocalGov2 -- ⑥結果還元 WEB-EDI または LGWAN --&gt; Payer     </pre>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①Web口座振替による新規申込件数（税公金毎）</p> <p>②口座振替率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①口座振替率</p>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した住民窓口における申請書作成支援システムの導入】

実施地域	静岡県榛原郡川根本町	事業費	8,030千円
実施主体	静岡県榛原郡川根本町	人口	6,078人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した本町の住民窓口2ヶ所（町役場本庁:税務住民課、支所:窓口業務室）における申請書作成支援システムの導入事業。</p> <p>現在、住民窓口では証明書申請、住民異動等の種々の手続きにおいて、手続き毎に申請書の手書きが必要であり住民の負担が大きい。</p> <p>マイナンバーカードのICチップの情報を読み取り、4情報を各申請書に自動印字するシステムを導入することによる「書かない窓口」とマイナンバーカードの普及促進を目標とする。</p>		
具体サービス	<p><b>【申請書作成支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票、戸籍謄抄本等の各種証明書を窓口で交付する際や住民異動届出書に、住民のマイナンバーカードの情報を読み込むことで4情報（「氏名」「性別」「生年月日」「住所」）を各申請書に印字することを可能とするもの。</li> <li>住民窓口カウンターに設置し、住民から提示されたマイナンバーカードをもとに、本人確認およびICチップの情報の読み取りを行うことで申請者の負担軽減を図る。</li> </ul>	<p>操作イメージ</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①申請書作成支援システムの利用件数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①マイナンバーカードの交付率</p> <p>②システム利用による窓口受付の削減時間</p> <p>③システム利用者の満足度</p>	

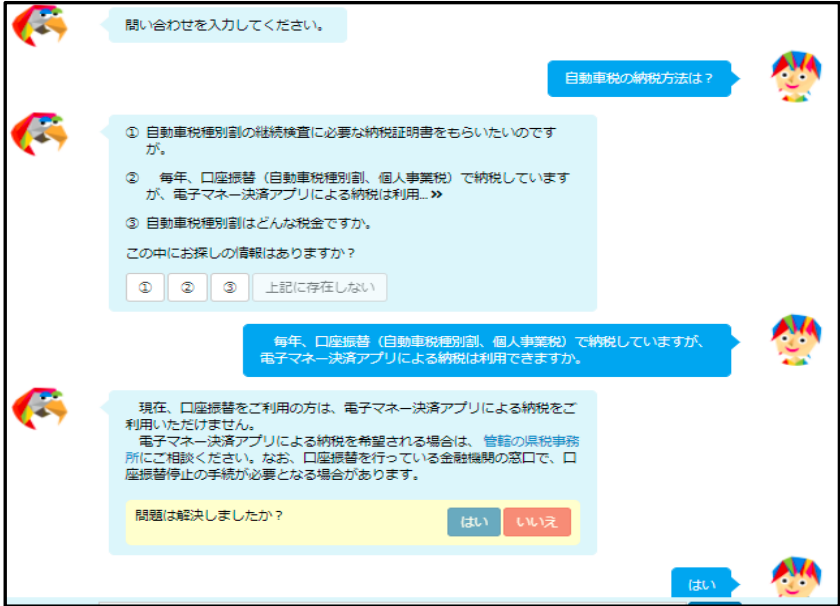
## 事業概要 【斎場予約システム導入事業】

実施地域	静岡県御殿場市及び小山町等	事業費	5,696千円
実施主体	御殿場市・小山町広域行政組合	人口	103,048人
事業概要	<p>斎場予約は、葬儀日程決定の根本となるために速やかな調整が求められている。現状の予約台帳と電話による予約作業に対し、デジタルを活用した24時間365日空き状況や予約が速やかに行えるシステムを導入し、斎場利用者の利便性を向上させる。</p>		
具体サービス	<p>スマホ・パソコンから常時アクセス可能な、クラウド型web環境斎場予約システムを導入し、いつでもどこでも斎場予約調整が可能なサービスを提供する。</p> <p>【斎場予約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約状況検索</li> <li>・ 予約登録</li> <li>・ 予約内容確認メール送信</li> <li>・ 緊急施設点検等の情報提供</li> </ul>	<p>システムイメージ ← はPC、スマホ等webで利用可能な内容</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 斎場予約システム利用割合</li> <li>② 斎場予約システム閲覧数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 斎場予約システム利用者満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【愛知県電子契約推進事業】

実施地域	愛知県	事業費	5,500千円
実施主体	愛知県	人口	7,528,519人
事業概要	<p>電子契約とは、紙の契約書に押印することに代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約である。電子契約に関する法整備や働き方改革の推進などにより、電子契約を導入・検討する民間事業者の増加等を背景に、行政手続のデジタル化の取組の一つとして、県と民間事業者の利便性向上や業務の効率化の観点から、電子契約サービスを導入する。</p>		
具体サービス	<p>【電子契約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>クラウド型 立会人型電子契約サービス</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>電子契約の件数</li> <li>電子契約を実施した局数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>契約における事務時間の削減</li> <li>契約に要する諸経費の削減</li> <li>電子契約の利用満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【AIチャットボットの導入】

実施地域	愛知県	事業費	2,000千円
実施主体	愛知県	人口	7,528,519人
事業概要	ホームページにAIチャットボットを導入し、納税義務者が県税に関する疑問点を24時間いつでもWEBだけで解決できる環境を整える。		
具体サービス	<p>【AIチャットボットサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AIを用いて人間と自然な対話・応答を行うコンピュータプログラム</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>AIチャットボットサービスでの質問件数</li> <li></li> <li></li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>AIチャットボットサービスの課題解決割合</li> <li>AIチャットボットサービスの利用満足度</li> <li></li> </ol>	

## 事業概要 【公の施設のキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	県所有の公の施設 3 1 施設	事業費	57,156千円
実施主体	愛知県	人口	7,528,519人
事業概要	<p>公の施設における使用料等の収納事務について、現金に加え、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済による支払いに対応することにより、施設利用者における利便性の向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>公の施設の使用料等を収納する窓口にて、キャッシュレス決済端末等を設置することにより、施設利用者が窓口で施設使用料等を支払う際に、これまでの現金による支払いに加え、キャッシュレス決済を選択できる環境を整備する。</p>	<p>施設窓口</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 施設の利用申請</li> <li>2 利用許可</li> <li>3 使用料等の支払い</li> </ol> <p>県民</p> <p>公の施設 キャッシュレス決済 端末設置</p> <p>※決済端末イメージ</p> <p>・施設利用者は、現金に加え、キャッシュレス決済で施設使用料等を支払うことができる</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①公の施設におけるキャッシュレス決済収納率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済導入により施設の利便性向上を実感するものの割合</p>	

## 事業概要 【危険物取扱者保安講習のオンライン化事業】

実施地域	愛知県	事業費	20,148千円
実施主体	愛知県	人口	7,528,519人
事業概要	<p>県は、危険物取扱者に対して、消防法により受講が義務付けられている法定講習を民間委託し、実施している。本事業は、これまで対面で実施していた当該講習を、オンライン上でも受講できるようにするもの。これにより、時間の使い方の効率化等による住民の利便性が向上、個人のニーズに応じたサービスの提供、社会全体で幅広く実践されるようになっているテレワーク等の取組にも対応したかたちで受講機会の提供が可能となる。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン講習サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Step1受講申請、Step2講習の受講、Step3受講修了の証明をすべてオンライン上で完結できるようにする。</li> <li>Step1受講申請は、システムによりオンラインでの手続きが可能となっている。</li> <li>Step2では、講習の受講を「動画の視聴」及び「効果測定」というかたちでオンライン上で実施できるようにする。</li> <li>Step3では、受講修了の証明を、対面講習の場合の危険物取扱者免状への受講日等の記載に替えて、システムから受講証明書を発行するとともに、システム内で受講修了者の情報管理を行えるようにする。</li> </ul>	<pre> graph LR     subgraph Trainee [受講者]         S1[Step1: 受講申請]         S2[Step 2 : ・ 講習受講 (動画の視聴) ・ 効果測定]         S3[Step 3 : 受講証明書の保持]     end     subgraph System [県 (受付システム)]         A[申請受付]         B[動画視聴]         C[効果測定]         D[受講証明書の発行 (効果測定修了後)]         E[自動取り込み 受講修了者情報の管理]     end     S1 -- ログイン --&gt; A     S2 -- ログイン --&gt; B     S2 -- ログイン --&gt; C     D -- 出力 --&gt; S3     D -- 自動取り込み --&gt; E     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン講習の受講申請件数</li> <li>②オンライン講習の予約率</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①講習の欠席率</li> <li>②オンライン講習サービスの利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	



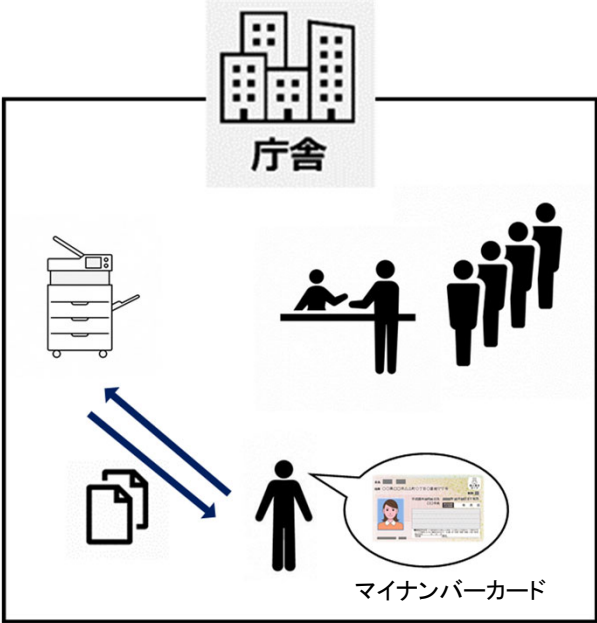
## 事業概要 【スマート窓口導入事業】

実施地域	愛知県豊橋市	事業費	12,000千円
実施主体	愛知県豊橋市	人口	370,923人
事業概要	<p>市役所窓口における、複雑な手続き案内、各窓口での類似書類の作成、長時間の順番待ちや待機などの課題を解消し、市民及び職員の負担軽減と正確かつ迅速な行政手続を図るため、「窓口DXSaaS」を導入し、「書かない・待たない・回らない」窓口の実現を目指す。まずは、窓口での手続の負担が大きい子育て世代への支援に着手するとともに、基幹業務システムの統一・標準化の進捗にあわせた全庁的なスマート窓口の導入を推進する。</p>		
具体サービス	<p>「窓口DXSaaS」の導入により、市民、職員ともにインターネットで利用できる窓口案内「手続ナビゲーション機能」と、タブレット端末などを活用して窓口での書類作成を効率化する「申請書作成機能」をサービス提供する。</p> <p>○手続ナビゲーション機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きに必要な持ち物等について、スマホ等で事前に確認することができる。</li> <li>・同様に職員側のナビゲーション機能も搭載し、職員の経験によらずサービスの平準化がされる。</li> </ul> <p>○申請書作成機能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が窓口でタブレット端末等に必要事項を入力することにより、申請ごとに何度も同じ情報（住所、氏名など）を書くことなく、負担を減らすことができる。</li> <li>・標準化の進捗に合わせ基幹システムと連携させることにより、窓口で入力されたデータが自動で反映されるため、職員の入力作業が軽減される。</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <p>手続ナビゲーション機能      申請書作成機能      基幹システムと連携</p> <p>事前調べ      来庁      窓口で申請書入力      システムに入力      基幹システムと連携</p> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービス適用窓口の対象業務数</li> <li>②手続ナビゲーション機能の利用件数</li> <li>③申請書作成機能の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手続ナビゲーション機能の利用者満足度</li> <li>②申請書作成機能の利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【市民・行政・事業者三方よしのサービスシステム構築・活用事業】

実施地域	愛知県豊橋市	事業費	4,641千円
実施主体	愛知県豊橋市/(株)大塚商会/あっとクリエイション(株) 等	人口	370,923人
事業概要	市民・行政・事業者三方よしのサービスシステムを構築するため、プログラミングなど専門知識を要しないシステム開発ツールであるノーコード・ローコードデジタル開発基盤を用いて、教育・環境分野におけるサービスシステムを構築し、市民の利便性向上・業務の効率化・事業者負担軽減を図る。		
<p>具体サービス</p>	<p>【のびるndeスクール出欠管理等の利便性向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内全小学校52校で実施している放課後子ども教室「のびるndeスクール」の講座スケジュールを講師からのメールまたは電子申請によりExcelファイルにとりまとめる従来の方式から、デジタル上に効率的にスケジュールできるシステムを構築</li> <li>市民（保護者）・登録講師・行政・学校と統一されたデジタル環境で出欠情報を管理</li> </ul> <p>【ごみステーション管理のデジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ごみステーションの地図情報や通報記録等をデジタル上で一元管理</li> </ul>	<p>Excel+メール</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 大量のメール</li> <li>2 Excel集計の手間</li> <li>3 回答催促の手間</li> </ol> <p>kintone</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 メールが不要に</li> <li>2 集計を自動化</li> <li>3 リマインドを自動化</li> </ol>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「のびるndeスクール」登録者数</li> <li>②「のびるndeスクール」登録講師数</li> <li>③犬猫死体処理における市民問合せ件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「のびるndeスクール」出欠管理等システムサービスの利用満足度</li> <li>②ごみステーションの管理体制における満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【庁内コンビニ交付端末による証明書発行サービス拡充事業】

実施地域	愛知県一宮市	事業費	9,113千円
実施主体	愛知県一宮市	人口	380,437人
事業概要	市役所本庁舎内にコンビニ交付端末を1台設置し、各種証明書の申請に来庁した市民が窓口ではなく、端末操作によって証明書を取得できるサービスを行う。また市民の負担を減らすため手数料を減額し、利便性をPRすることでコンビニ交付の利用を促す。これにより市役所窓口の混雑緩和とマイナンバーカードの普及促進を図る。		
具体サービス	<p>コンビニ交付端末による証明書発行サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写しをはじめ4種類の証明書を、端末操作によって取得可能とする。</li> <li>・申請書の手書き作成や、発行・受領までの順番待ちなど、時間的負担を解消する。</li> <li>・窓口手数料より200円減額し、金銭的負担を軽減する。</li> </ul>	 <p>The diagram shows a city hall building labeled '庁舎' (City Hall) at the top. Below it, a terminal is shown on the left. A person is shown at a counter on the right, with a queue of people behind them. A person is shown at the bottom using a terminal, with a speech bubble containing a My Number Card labeled 'マイナンバーカード' (My Number Card). Blue arrows indicate the flow from the terminal to the person using it.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 庁舎内に設置した端末の交付枚数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 証明書発行サービスに関する市民満足度</li> <li>② コンビニ交付サービス全体の利用率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【徴収事務改善事業】

実施地域	愛知県半田市	事業費	64,299千円
実施主体	愛知県半田市	人口	117,800人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公金徴収の主である公金振替依頼をWebで行うことを可能とすることによって、住民の利便性を向上する。</li> <li>・公金徴収に係る連絡を、電子的（Eメールなど）で実施することによって、市民に伝わる情報発信を行う。</li> <li>・市部局間の取り扱いルールを統一する（公金徴収の部署間での取り扱いの差をなくす）。</li> </ul>		
具体サービス	<p>【Web口座振替受付サービス（ヤマトシステム開発）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公金の口座振替をWeb上で実施</li> </ul> <p>【学校徴収金管理システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校における徴収金の管理、電子化</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①Web口座振替申請割合</li> <li>②市税等口座振替率（当初課税時）</li> <li>③学校給食費及び学校徴収金における振替不能件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①税の収納率</li> <li>②半田市で子育てをよかった、子育てしたいと思う市民の割合</li> <li>③新導入システムの保護者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート窓口事業】

実施地域	愛知県半田市	事業費	50,263千円
実施主体	愛知県半田市	人口	117,800人
事業概要	<p>各種行政手続きにおいては、住民が庁舎に来庁して手続きを行う必要があり、また、何枚もの申請書に手書きで記入する必要もあるため、手続きにおける住民の負担は大きい。本事業は、行政手続きの様々な場面における利便性の向上や住民負担の軽減を目的として、申請書への手書きが不要となる「(らくらく窓口) 申請書作成システム」や、申請手続きのための来庁が不要となる「(どこでも窓口) オンライン申請サービス」を導入・運用する。</p>		
具体サービス	<p>スマート窓口事業として、以下の取組を一体的に実施していく。</p> <p>① <b>(らくらく窓口) 申請書作成システム</b>                  マイナンバーカードの読取や情報入力により申請書への手書きが不要となるシステムを導入し、来庁時の行政手続きにおける住民負担の軽減を図る。</p> <p>② <b>(どこでも窓口) オンライン申請サービス</b>                  マイナンバーカード認証機能やキャッシュレス決済機能をもつ電子申請サービスを導入し、来庁せずに手続きを行える環境を整え、行政手続きにおける住民負担の軽減を図る。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>スマート窓口事業</b> (行政手続きの利便性向上)</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>①らくらく窓口 (庁舎窓口での取組)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>②どこでも窓口 (庁舎外での取組)</p> </div> </div> <p>【① らくらく窓口】----- (庁舎窓口にて)</p> <pre>                 graph LR                 A[申請者(住民)] -- "・スマホや専用端末で入力 ・MNC認証" --&gt; B[申請書事前作成システム]                 B --&gt; C[手書きせずに申請書作成]                 </pre> <p>【② どこでも窓口】----- (自宅等どこでも)</p> <pre>                 graph LR                 A[申請者(住民)] -- "・スマホ等で入力 ・MNC認証 ・キャッシュレス決済" --&gt; B[オンライン申請サービス]                 B --&gt; C[来庁せずに手続き完了]                 </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <p>①申請書作成システムの対象の手続数                  ②オンライン申請サービスの対象の手続数</p>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <p>①行政手続きのための在庁時間の削減率                  ②窓口来庁者数の削減率</p>	


## 事業概要 【コンビニ収納・スマホ決済導入事業】

実施地域	愛知県刈谷市	事業費	17,148千円
実施主体	愛知県刈谷市	人口	152,443人
事業概要	<p>介護保険料の支払いにおいて、コンビニ収納及びスマホ決済を導入することで時間や場所を問わず納付することができ、被保険者の利便性の向上につながる。またセミセルフレジを導入することで、収納に係る事務の手間等が削減され、業務の効率化につながる。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ収納・スマホ決済】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ収納及びスマホ決済に対応するための介護保険システムの改修</li> </ul> <p>【セミセルフレジの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ導入（自動釣銭機付レジ）1台</li> </ul>	<p>納付書</p> <p>拡充</p> <p>コンビニ    スマホ決済    セルフレジ (市役所)    金融機関</p> <p>24時間、場所を問わず納付可能に</p> <p>納付がスムーズに</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ収納・スマホ決済の利用率</li> <li>②収納にかかる窓口対応の削減時間</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①介護保険料（普通徴収）の収納率</li> <li>②コンビニ収納・スマホ決済の利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	愛知県刈谷市	事業費	14,524千円
実施主体	愛知県刈谷市	人口	152,443人
事業概要	市役所並びに支所窓口における証明書手数料等の支払いにおいて来庁者の利便性の向上を図ることを目的に、決済手段の選択の多様性と非接触による感染症対策として、キャッシュレス決済が可能となるよう整備する。		
具体サービス	<p>【キャッシュレス・セミセルフレジの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済端末導入</li> <li>・レジ更新（自動釣銭機付レジ）5台 （税務課1台、市民課3台、富士松支所1台）</li> <li>・カウンター改修</li> <li>・一般インターネット回線敷設</li> </ul>	<p>キャッシュレス決済サービス</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②レジ集計作業の削減時間</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済導入により市役所窓口の利便性が向上したと実感する人の割合</li> <li>②市民意識調査による「効率的な行政運営」の実感</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【市民サービス向上DX】

実施地域	愛知県豊田市	事業費	6,030千円
実施主体	愛知県豊田市、民間企業	人口	417,683人 (R4.12.1)
事業概要	<p>○市民や事業者、各種活動団体からの申請などが未だに紙での申請や来庁を基本としていることから、ワザワザ、市役所に来訪してもらうなど、不便さが顕在化している状況。</p> <p>○これらの状況を踏まえて、LINEなどのアプリケーションを活用した、「行かなくてよい・書かなくてよい・待たなくてよい窓口＝スマート窓口」を実現することを目指すものである。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【スマホ市役所サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINEを活用して、メッセージ配信(セグメント配信等)、アンケート、予約、オンライン申請、報告など行政と市民・事業者・活動団体等と双方向で行う。</li> <li>これらの各コンテンツについては、職員自ら様式作成等を行う。</li> </ul> <p>【サポーター一斉連絡システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>さくら連絡網（一斉連絡ツール）を活用し、メッセージ配信、都合調査、アンケートを行う。</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;">  </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①公式LINE登録者数 ②公式LINE新規取組数 ③サポーターの過半数（55人）以上が登録 または従事者のトータル作業時間が3/4に軽減</p> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①公式LINE登録者の満足度 ②新規制作物を1つ以上開発</p>		



# 事業概要 【窓口DX推進事業】

実施地域	愛知県安城市	事業費	39,984千円
実施主体	愛知県安城市	人口	188,783人
事業概要	<p>本市は安城市DX推進計画に基づき、デジタル市役所の実現を目指しており、「行かない・書かない」窓口やAIを活用した相談体制の充実を目的として、市民の利便性向上に資する取り組みを実施します。遠隔窓口の導入、マイナンバーカードを活用したコンビニでの証明書発行の拡充による利用手段の多様化や、来庁時における申請書等の記入負担の軽減及び迅速な相談対応などを可能にするシステムの導入を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【総合窓口システム】</b> ・マイナンバーカード利用で申請時の記入不要で書かない窓口を実現するシステム</p> <p><b>【遠隔（リモート）相談システム】</b> ・遠隔地における相談業務を可能にするシステム</p> <p><b>【AI相談パートナー】</b> ・相談記録等の自動テキスト化や継ぎ目のないサポートを可能にするシステム</p> <p><b>【コンビニ交付システム（拡充）】</b> ・マイナンバーカードを活用した税証明等のコンビニ交付対応を可能にするシステム</p>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①総合窓口システム（書かない窓口）を利用した証明書発行数 ②遠隔（リモート）窓口、AI相談利用者数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①窓口サービスの満足度 ②窓口（証明書交付関連）の来庁者数の減少率</p>	

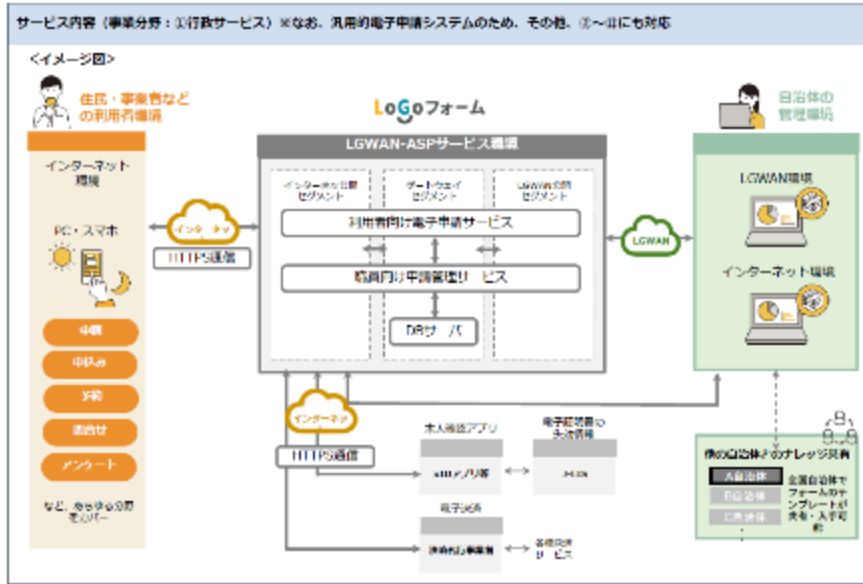
## 事業概要 【書かない窓口サービス事業】

実施地域	愛知県西尾市	事業費	7,819千円
実施主体	愛知県西尾市	人口	170,464人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した窓口業務の効率化を支援する「書かない窓口サービス」を導入することで、証明書発行機能では、コンビニ交付サービスの仕組みを活用することができるようになり、コンビニ交付サービスに対応している住民票の写し等は、申請書の記入や本人確認、基幹系システムにおける証明書作成処理が不要となります。</p> <p>また、申請書作成機能では、マイナンバーカードや運転免許証の券面を読み込むことで、各種の申請手続き等の、基本4情報を記載した申請書を印刷することができ、あわせて申請予定者情報を担当課へ事前に通知することで、申請者へのサービス向上と事務の効率化が図れます。</p>		
具体サービス	<p>本業務で導入するシステムは、来庁した市民の行政手続きをデジタル化し、申請書を書かせない「書かない窓口」を実現します。</p> <p>【TASKクラウド かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 来庁した市民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施できます。</li> <li>● マイナンバーカード等の本人確認書類をOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力を不要とします。</li> <li>● 設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。</li> <li>● 入力した申請データは関連課で活用できます。</li> </ul>	<p>書かせない</p> <p>住民のライフイベントに応じて、必要な手続きを漏れなく案内。氏名や住所等を記入済みの申請書を作成して手書き不要に。</p> <p>市区町村</p> <p>窓口① TASKクラウド かんたん窓口システム 窓口②</p> <p>書かせない</p> <p>各課で情報連携</p> <p>住民 来庁 移動</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口サービス」での対応件数</li> <li>②「書かない窓口サービス」以外での対応件数</li> <li>③「書かない窓口サービス」での申請書作成件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口対応の削減時間</li> <li>②申請者の申請書記入の手間の削減時間</li> <li>③「書かない窓口サービス」とマイナンバーカードを活用した証明書発行件数</li> </ol>	

## 事業概要 【データを活用したスマートまちづくり】

実施地域	愛知県蒲郡市	事業費	5,478千円
実施主体	愛知県蒲郡市	人口	78,720人
事業概要	データ利活用プラットフォームの導入により行政データの可視化を行う。オープンデータの拡充及び利用促進・普及活動を行い、行政の透明性を確保するとともにまちづくりの担い手増加を目指す。また、EBPMの推進により公正公平かつ効果的な政策立案を行い住民サービスを向上させる。		
具体サービス	<p>【データ利活用プラットフォーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ノーコードでデータ分析画面を作成</li> <li>・住民情報等を統計化しオープンデータ化</li> <li>・データの可視化（グラフ生成）</li> <li>・データの地図上へのマッピング</li> <li>・複数データとの連携</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①公開データセット数</li> <li>②公開データのダウンロード数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オープンデータを用いた連携事業数</li> <li>②BIツールを用いた政策立案数</li> <li>③市政の情報提供に対する市民の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続オンライン化の推進による住民サービスの向上】

実施地域	愛知県蒲郡市	事業費	1,575千円
実施主体	愛知県蒲郡市	人口	78,720人
事業概要	<p>オンライン申請ツールの機能拡張を行い、マイナンバーカードを用いた本人確認（電子認証）や申請者と自治体双方向のコミュニケーションを実現し、デジタルで完結する行政手続を拡充し住民サービスの一層の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>【LoGoフォーム】（株式会社トラストバンク）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ノーコードで自治体職員自らが簡単に申請フォームを作成できる電子申請システム</li> <li>○申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」</li> <li>○当市では令和4年度から導入済みであり、活用を進めている。</li> </ul> <p>【機能拡張部分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○マイナンバーカードを活用した公的個人認証機能</li> <li>○申請者と自治体双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」</li> <li>○ぴったりサービスとの連携機能</li> </ul> </div> <div style="width: 50%; text-align: right;">  </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 拡張機能を利用した手続数</li> <li>② ① 該当手続における回答数</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 閉庁時間内での申請件数</li> <li>② 申請者が削減できた時間</li> </ul>		

## 事業概要 【行政手続きにおけるオンライン化推進事業】

実施地域	愛知県稲沢市	事業費	1,136千円
実施主体	愛知県稲沢市、株式会社トラストバンク等	人口	134,394人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って市役所の窓口を訪れたり、手書きで申請書を作成する煩わしさを感じている住民や事業者に対して、24時間365日申請者のライフスタイルに合わせて場所を選ばず自由な時間にPCやスマートフォンからオンラインで電子申請することができる仕組みを提供し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請システム】          ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している。職員が、電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子申請対応手続き数          ②行政手続きにおける電子申請利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用満足度調査</p>	

## 事業概要 【遠隔相談システムの導入】

実施地域	愛知県稲沢市	事業費	2,358千円
実施主体	愛知県稲沢市、沖電気工業株式会社等	人口	134,394人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>本庁以外の職員が専門的な内容に対する回答など、本庁職員でなければ対応が困難な事例については、本庁への電話での聞き取り、または相談者が直接本庁に来庁しなければならないなど、市民への利便性向上が求められている。課題解決のため、出先機関に遠隔相談窓口を設置し、離れた場所からでも専門的な相談ができるシステムを構築することで市民サービスの拡大に資することができる。</p>		
具体サービス	<p><b>【遠隔相談システム】</b>  <b>自治体向け遠隔相談システム「相談上手」</b>          沖電気工業株式会社が提供している自治体閉域網を利用した遠隔相談システム。          住民は、本庁に来庁することなく最寄りの出先機関で相談や手続きを行うことが可能となる。また、出先機関で住民は大型画面のテレビ電話を介して本庁職員と相談を行うことで、職員と住民の直接対面がなくなり、その双方を新型コロナウイルス感染症から守ることが可能となる。          従来のWeb会議システムやその流通品とは大きく異なり、機器の操作に不慣れな地域住民でも簡単に相談や手続きができるように設計されており「人にやさしい相談」の環境を提供している。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①遠隔相談利用件数          ②          ③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①遠隔相談利用者満足度調査          ②          ③</p>	

## 事業概要 【会話表示システム活用事業】

実施地域	愛知県東海市	事業費	4,192千円
実施主体	東海市、システム事業者、まち・ひと・しごと創生推進委員会	人口	113,777人(R4.12.1時点)
事業概要	<p>本市は、令和4年3月に東海市DX推進基本方針を定め、市民中心のサービス向上と業務見直しによるスマートな行政運営の実現を掲げている。外国人住民や聴覚障害者などが市役所における手続き等コミュニケーションに困難が生じていることから、円滑なコミュニケーションを行うための環境整備を行い、誰一人取り残さない社会の実現を目指すSDGsや地方創生の推進を図るもの</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>※市役所に来庁された日本語を話すことが難しい外国人や聴覚に障害を抱えている方に対し、会話内容を文字化し専用ディスプレイに表示するとともに、外国人の場合は外国語翻訳機能により外国語の音声化も実現する。</p> <p>【会話表示システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>音声での説明内容のディスプレイへ文字化</li> <li>文字化した内容を音声化（日本語及び外国語）</li> <li>手話が必要な市民はテレビ電話を活用した手話通訳 など</li> </ul>	<p>＜会話表示システム＞ 住民票の登録、確定申告など行政手続きや小中学校での保護者面談での職員及び市民の負担軽減</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①会話表示システム利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①会話表示システムの利用者満足度</p>	

# 事業概要 【コンビニ交付事業】

実施地域	全国	事業費	13,677千円
実施主体	愛知県愛西市	人口	61,633人
事業概要	<p>市民がマイナンバーカードを活用し、市役所の開庁時間以外でも、全国のコンビニエンスストア等で住民票の写しや印鑑証明書を取得することが可能となり、市民の利便性向上やマイナンバーカードの普及促進につながる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニエンスストア等の店舗でマイナンバーカードを利用して住民票の写しなどの各種証明書を取得可能とするもの</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ等での証明書発行件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの普及率</li> <li>②証明書等全体の交付におけるコンビニ交付の割合</li> <li>③</li> </ol>	

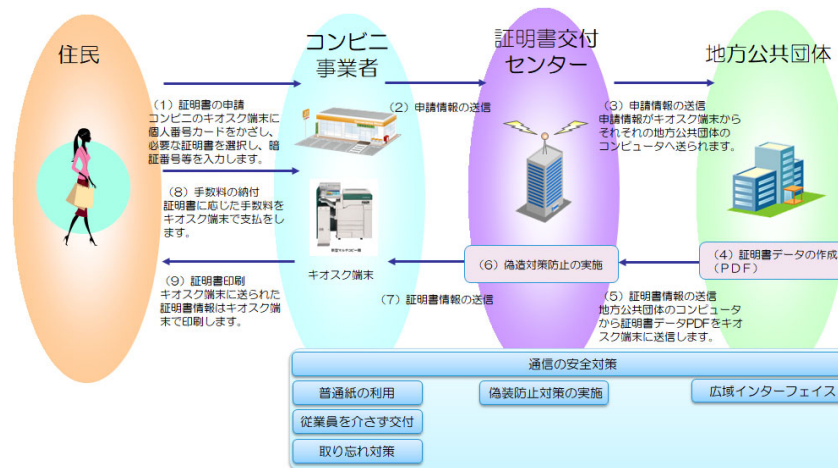


# 事業概要 【コンビニ交付事業】

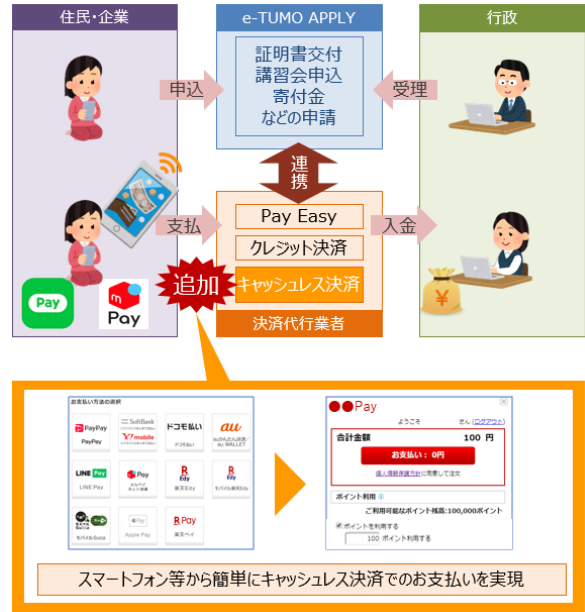
実施地域	愛知県弥富市	事業費	16,500千円
実施主体	愛知県弥富市	人口	43,847人
事業概要	令和6年1月からマイナンバーカードを利用して、市役所の開庁時間以外にも、市民がコンビニでの住民票の写しと印鑑登録証明書の取得を可能とする。		
具体サービス 【コンビニ交付サービス】 <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> </ul>	<p>居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能</p> <p>コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能</p> <p>住民</p> <p>マイナンバーカード又は住基カードの利用</p> <p>①証明書の申請</p> <p>②申請情報の送信</p> <p>③証明書情報の送信</p> <p>④手数料の納付</p> <p>⑤証明書の印刷</p> <p>住民の 利便性向上</p> <p>コンビニ等</p> <p>キオスク端末</p> <p>各種セキュリティ対策の実施</p> <p>地方公共団体</p> <p>費用負担の低減</p> <p>・通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策</p>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ等での証明書発行数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	【アウトカム指標（成果指標）】 <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード普及率</li> <li>②コンビニ交付利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	29,497千円
実施主体	愛知県あま市	人口	88,768人
事業概要	<p>窓口混雑の緩和及び待ち時間の短縮並びに住民サービスの向上を目的とし、全国の指定のコンビニエンスストア等でマルチコピー機（キオスク端末）により住民票の写し等の証明書を交付する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>(1) 対象 本市に住民登録のある人及び現在本市に本籍がある人で利用者証明用電子証明書を格納した個人番号カードを所持している人</p> <p>(2) 利用時間 6時30分から23時まで（年末年始及びシステム休止日を除く。）</p> <p>(3) 交付する証明書等の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 住民票の写し</li> <li>② 印鑑登録証明書</li> <li>③ 戸籍全部（一部）事項証明書</li> <li>④ 戸籍の附票の写し</li> <li>⑤ 所得・課税証明書（最新年度のみ）</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ等での証明書等交付率</li> <li>②周知のための広報量</li> <li>③時間外交付の利用率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの普及率</li> <li>②コンビニ交付サービスに対する住民の満足度</li> <li>③コンビニ交付サービスに対する住民の認知度</li> </ul>	



# 事業概要 【オンライン申請のキャッシュレス決済及びLINE連携導入事業】

実施地域	愛知県豊山町	事業費	3,263千円
実施主体	愛知県豊山町、NTTDATA関西株式会社等	人口	15,936人
事業概要	<p>・愛知県内の市町村と共同利用しているオンライン手続を登録できる「あいち電子申請・届出システム（e-TUMO）」に「キャッシュレス決済」および「LINE連携」を導入し、スマートフォンで申請から支払いまでの手続が完結するデジタルファーストを目指す。</p> <p>・手数料等が発生するオンライン申請のキャッシュレス化により利用者負担の軽減を図る。</p> <p>・オンライン申請の本人確認にマイナンバーカードを利用することでマイナンバーカードの利活用の促進を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【オンライン申請のキャッシュレス決済】</b></p> <p>・現状手数料が発生するオンライン申請の場合は手数料を郵送等で支払う必要があるが、キャッシュレス決済により、クレジットやPayPay、楽天Pay、LINEPayによるオンラインでの支払いができるようになる。</p> <p><b>【LINE連携】</b></p> <p>・あいち電子申請・届出システム（e-TUMO）の利用にはメールアドレスを用いた煩雑なユーザー登録が必要であるが、LINE連携により、ユーザー登録なしでLINEから簡単に利用できるようになる。</p> <p>・支払通知をメールアドレス宛ではなくLINEで受信できるようになり、オンライン申請から支払いまでの手続をLINEからすべて完結できる。</p>	 <p>The diagram illustrates the process flow between '住民・企業' (Residents/Companies) and '行政' (Administration). Residents/Companies submit applications (e.g., certificate delivery, training application, fee payment) through the 'e-TUMO APPLY' system. The Administration receives these applications. Payment is handled by '決済代行業者' (Payment Processor) using methods like Pay Easy, Credit, and Cashless Payment. A '追加' (Additional) feature is highlighted, showing a smartphone interface where users can select payment methods like PayPay, LINE Pay, and others. A screenshot of the payment screen shows a total amount of 100 yen and a 'お支払い: 0円' (Payment: 0 yen) button, indicating a cashless transaction.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①キャッシュレス決済に対応したオンライン手続利用者数</p> <p>②キャッシュレス決済に対応したオンライン手続数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①キャッシュレス決済に対応したオンライン手続の利用者の満足度</p> <p>②キャッシュレス決済に対応したオンライン手続の利用率</p>	

## 事業概要 【行政手続のオンライン化による行政サービス向上とRPAによる業務効率化】

実施地域	愛知県豊山町	事業費	660千円
実施主体	愛知県豊山町、RPAクラウドサービス提供者	人口	15,936人
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナポータルぴったりサービス及びあいち電子申請・届出システム（e-TUMO）にオンライン申請手続を作成しスマートフォンで手続が完結するデジタルファーストを目指すとともに、申請データのシステムへの登録作業にRPAを利用しオンライン申請に正確に短時間に対応することで、オンライン申請者の利便性の向上を目指す。</li> <li>・町民等が良く利用する手続を優先的にオンライン化することで効果的に推進する。</li> <li>・オンライン申請の本人確認にマイナンバーカードを利用することでマイナンバーカードの利活用の促進を図る。</li> </ul>		
具体サービス	<p>【手続のオンライン化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民等が良く利用する手続を優先的にオンライン化することで利便性の向上が図られるとともに、場所や時間に縛られることなく、スマートフォン等から手続が完結できるようになる。</li> </ul> <p>【RPAによる業務効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請データのシステム登録作業において、RPAを活用することで、入力ミスの防止やデジタル処理での完結、機械での自動化を基本としたエンドツーエンドでのデジタル対応ができるようになる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請手続数</li> <li>②オンライン申請手続利用者数</li> <li>③RPAのシナリオ数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②オンライン手続の利用率</li> <li>③RPAによる時間の削減率</li> </ol>	

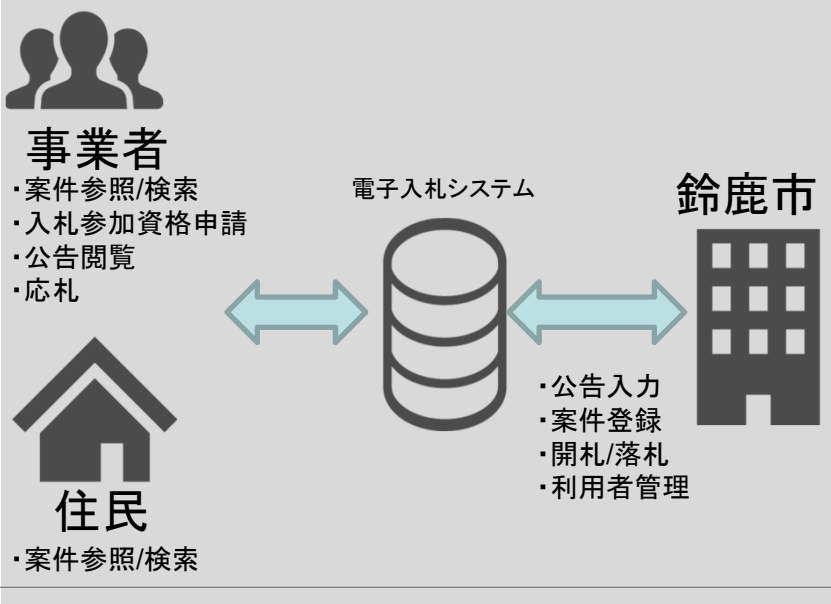
# 事業概要 【書かないワンストップ窓口推進事業】

実施地域	三重県桑名市	事業費	49,701千円
実施主体	三重県桑名市	人口	139,537人
事業概要	<p>・BPRを実施し、確認された課題に対応する窓口業務支援システムを利用することにより、申請書の記載を始めとする来庁者の負担を軽減し、書かない、待たない、回らない窓口を実現する。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓口業務支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転出証明書をもとに、異動届を作成することで、「書かせない」窓口を実現 (転出証明書に記載のない項目は、ヒアリングを行いながら、異動届を完成)</li> <li>・住民へのヒアリングや、住民の属性（世帯構成や年齢）に応じて必要な手続きを絞り込み、手続き案内表および申請書をお渡しすることで、「迷わない」窓口を実現</li> <li>・住民異動届（電子データ）をもとに、住民記録システムへ登録を行うことで、「待たせない」窓口を実現</li> <li>・BPRの実施結果をもとに、「窓口DXSaaS」などの民間サービスから、窓口業務に最適な支援システムを導入する</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>住民サービスの向上と窓口業務の効率化を目指して</b></p> <p><b>住民目線の「わかりやすい」「やさしい」を理想とした基本思想</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>書かない窓口</b> 受付窓口担当者が来庁者から住所・氏名などを聞き取り、必要事項を印字した申請書を作成する機能をご提供致します。</li> <li><b>何度も聞かない窓口</b> 来庁者が、これまでに、いつ、何を、どこまで手続きしてきたかの状況や経過を引き継ぎ、共有できる機能をご提供致します。</li> <li><b>手続き漏れない窓口</b> 申請対象者の状況に応じ、申請できる手続きがリストアップされ、まとめて案内・受付できる機能をご提供致します。</li> </ul> <p><b>窓口業務支援システム</b></p> <p><b>変化に強いシステム</b> 「汎用的な器」をキーワードに開発し、時間経過による変化(手続きの追加・申請書の変更など)、運用環境の変化にも、柔軟に対応可能なシステムです。住民基本台帳をはじめとした既存の業務システムに関わらず、<b>外付けで導入が可能</b>です。業務システムとのデータ連携プログラムは、汎用化しているため、自治体様の運用環境に合わせて導入できます。</p> <p><b>オープンソースソフトウェアの活用</b> Rubyを開発言語の中心とし、全てオープンソースソフトウェアを活用して構築しております。<b>ソフトウェアライセンス費用を削減</b>し、開発・導入・運用コストを抑えることが可能です。</p> <p>自治体様の現況に合わせた スモールスタートに最適です</p> <p>証明書受付業務の効率化</p> <p>申請書受付業務の効率化</p> <p>総合窓口・ワンストップサービス (将来構想として活用可能)</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ワンストップ対応可能となったライフイベント数</li> <li>②来庁者の平均処理時間</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①支援システム満足度（利用者）</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【証明書コンビニ交付事業】

実施地域	三重県鈴鹿市、全国	事業費	7,268千円
実施主体	三重県鈴鹿市、株式会社三重電子計算センター	人口	196,571人
事業概要	住民記録や税，戸籍等，既存業務システムとサービス提供事業者のシステムをL G W A Nを介して接続することにより，全国のコンビニエンスストア等の端末から，各種証明書類の取得を可能とするシステムを更新する。窓口の混雑を緩和させると共に住民の利便性を向上させる他，サービスの利用に当たりマイナンバーカードを用いることで，マイナンバーカードの普及促進を図る。		
具体サービス	<p>【証明書交付サービス】 コンビニエンスストア等の端末からマイナンバーカードを利用して各種証明が取得できる。</p> <p>【コンビニ交付の対象となる証明書の種類】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・税証明書</li> <li>・戸籍証明書</li> <li>・戸籍の附票の写し</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付サービス利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付枚数</li> <li>②アンケートによる利用満足度調査</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【電子入札システム運用事業】

実施地域	三重県鈴鹿市、全国	事業費	11,298千円
実施主体	三重県鈴鹿市、富士通Japan株式会社 三重支店	人口	196,571人
事業概要	<p>入札事務をインターネット回線を利用し実施することで、入札参加者の負担軽減・利便性向上を図ると共に、入札の透明性・公平性を高める。加えて導入により入札参加事業者を一堂に集める必要をなくし入札事業者の負担軽減を図る。また、本システムを用いてオープンカウンター方式(一般競争に準じて公募形式により広く見積書の提出を募り、契約の相手方を決定する方式)による見積を行うことにより事業者が新規参入しやすい環境を整える。</p>		
具体サービス	<p>【鈴鹿市電子入札システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鈴鹿市ホームページを通じて入札に関する情報を取得し、落札状況の確認まで行うことができる。</li> <li>・ システムを通じて応札及び審査資料の提出を行うことができる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用した見積件数の割合</li> <li>②電子入札システム利用登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子入札システムを利用した見積の利便度割合</li> </ol>	

## 事業概要 【会議録の公開迅速化】

実施地域	三重県鈴鹿市	事業費	2,028千円
実施主体	三重県鈴鹿市	人口	196,571人
事業概要	市のホームページにて公開している審議会の会議録について、音声認識ソフトを導入することで、職員が会議録を作成するのに要する時間を短縮し、会議開催から会議録公開までの期間を短くすることで、市民への迅速な情報提供を図る。		
具体サービス	<p>【音声認識ソフト利用会議録作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各所属は、会議開催時に音声認識ソフトがインストールされた専用の端末にて会議を録音し、会議の進行と同時に会議録を自動で書き起こし、その場で職員による編集を行う。</li> <li>会議後は細かな修正を行い、公開処理へ移る。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①専用端末稼働日数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民アンケートによる利用満足度</li> <li>②会議開催から公開までの日数（平均）</li> <li>③</li> </ol>	

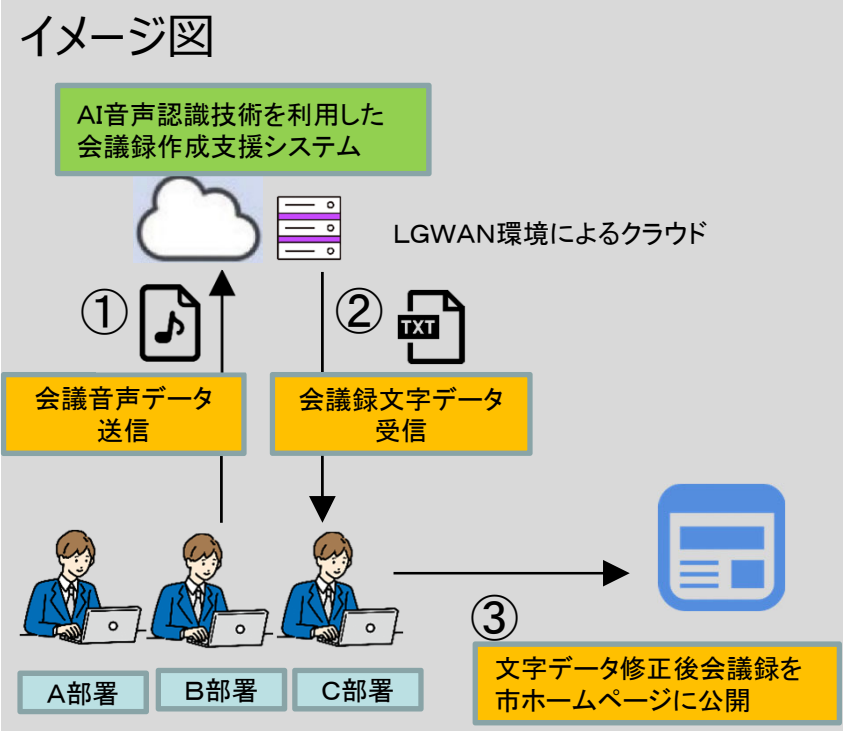


## 事業概要 【AI及びOCR技術を活用した市民サービスの向上】


実施地域	三重県鈴鹿市	事業費	734千円
実施主体	三重県鈴鹿市、NTTビジネスソリューションズ株式会社	人口	196,571人
事業概要	紙媒体で検診実施医療機関から市に提出される検診結果を、AI-OCR技術を活用し電磁記録化をすることで、迅速かつ正確に各システム、マイナポータルへ反映することができ、従来より早く市民が検診情報の確認を行えるようにするもの。受診してから閲覧可能までの期間を短縮し、市民の利便性向上を図る。		
具体サービス	<p>【AI-OCRライセンス使用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>紙媒体の検診票を電磁記録化し、健康管理システムから中間サーバーに情報を登録する。</li> </ul> <p>【健診結果閲覧サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人がマイナポータルでの検診情報の確認ができる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①中間サーバーへの検診結果登録率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①市民の健康寿命の延伸 ②健康管理システムへの入力日数の短縮率</p>	

## 事業概要 【会議録公開迅速化事業】

実施地域	三重県名張市	事業費	517千円
実施主体	三重県名張市	人口	76,255人
事業概要	<p>市民等に対し、市ホームページ上に審議会・委員会の会議録を公開しているが、人による文字起こしのため、公開までに期間が必要となっている。近年急速に発達しているA I 音声認識技術を利用した会議録作成支援システムを活用することで、会議録作成を半自動化し、従来よりも短時間で公開できるようにする。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【会議録公開迅速化事業】 市ホームページで公開している審議会・委員会の会議録について、人に依存する文字起こしを行っている。A I 音声認識技術を利用した会議録作成支援システムを活用することで会議録を半自動化で作成する。人による文字起こし作業を最小限にすることで、従来よりも短時間で会議録を公開する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A I 音声認識技術を利用した会議録作成支援システムを利用することによる会議録公開の迅速化</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】 ①会議録公開までに要する期間</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】 ①現在の名張市の情報提供や広聴制度について満足している市民の割合</p>	



## 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	三重県志摩市	事業費	1,800千円
実施主体	三重県志摩市	人口	47,272人
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要であった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN ASP サービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>● LoGo フォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」 (株) xID が提供する xID アプリ等)</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」(LoGo フォーム機能内の拡充)</li> <li>・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンライン化を拡充する。(LoGo フォーム機能内の拡充による連携)</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子化手続きにおける電子申請利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①次回も電子申請を継続利用したい人の割合</p>	

# 事業概要 【税務証明コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	19,784千円
実施主体	三重県伊賀市	人口	87,390人
事業概要	<p>住民の利便性向上を目的とし、全国の指定コンビニエンスストア等で税務証明が取得できるようにする。すでに住民票の写し等の交付で稼働しているマルチコピー機（キオスク端末）によるコンビニ交付サービスを利用して追加交付する。</p> <p>※参考：現在取得可能な証明書と年間発行部数</p> <p>①住民票の写し 4,272部、②印鑑登録証明書 3,711部、③戸籍の全部事項証明書 887部、④戸籍の個人事項証明書 457部、⑤戸籍の附票の写し 100部</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>(1) 対象 本市に住民登録のある人で利用者証明用電子証明書を格納した個人番号カードを所持している人</p> <p>(2) 利用時間 6時30分から23時まで（年末年始及びシステム休止日を除く。）</p> <p>(3) 追加交付する証明書の種類</p> <p>① 所得証明書（最新年度のみ） ② 課税証明書（最新年度のみ）</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスによる税務証明交付件数 ②庁舎閉庁時間におけるコンビニ交付サービスによる税務証明交付件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの市民満足度 ②マイナンバーカードの普及率</p>	

# 事業概要 【デジタルを活用した新窓口サービス導入事業】

実施地域	三重県東員町	事業費	43,331千円
実施主体	三重県東員町、富士フィルムシステムサービス株式会社、三重データ通信株式会社、株式会社中部しんきんカード他	人口	25,923人
事業概要	<p>本町は、近年人口が増加傾向にある一方で急速な高齢化が進んでいるが、来庁しての窓口での行政手続きによる住民の負担が大きく、感染症リスクも大きくなるため、全住民が享受可能な窓口、申請サービスを構築する事が急務である。そのため、書かない窓口システム、電子申請システム及びキャッシュレス・セミセルフレジの導入を行い、感染症対策、住民サービスの向上、滞在時間の短縮及び更なる業務効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>①書かない窓口システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転入者が記入する住民異動届をOCRで転出証明書などを読み取ることで、システム上で作成することができ、転入者の負担が軽減される。</li> <li>・転入に伴う、児童手当や子ども医療助成等の各種申請書にも反映することができ、申請者の負担軽減と滞在時間の短縮になる。</li> </ul> <p>②電子申請システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンやパソコン等のインターネット上で、マイナンバーカードを活用したオンライン申請ができ、いつでもどこでも申請が可能となる。</li> </ul> <p>③キャッシュレスシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済端末により様々な決済サービスを利用者が選択できるようになる。</li> <li>・自動釣銭機による正確、迅速なレジの提供</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;"> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①引っ越しワンストップ及びOCR利用割合</li> <li>②デジタル申請の利用件数</li> <li>③キャッシュレス決済の利用比率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①最大待ち時間の減少</li> <li>②転出届の窓口申請件数の減少</li> <li>③窓口利用者の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【御浜町行政手続デジタル化事業】

実施地域	三重県御浜町	事業費	19,740千円
実施主体	三重県御浜町	人口	8,093人
事業概要	<p>行政手続における住民の皆さんの利便性向上を図るため、電子申請システムの活用により行政手続のデジタル化を推進し、いつでも、どこでも、どなたでも簡単にインターネットを通じて手続を行うことができる状況をめざす。</p> <p>また、行政手続をデジタル化する際に課題となるバックオフィス部分の業務フロー等について、デジタル化を前提としたものへの見直しを合わせて行うことで、内部手続きの効率化、生産性のさらなる向上を図り、住民へのより迅速な対応を可能とし、申請から通知までの時間短縮を図る。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請・届出サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン、パソコン等からのインターネットでの電子申請・届出の受付を実施し、場所、時間を選ばない申請・届出を可能とする。</li> </ul> <p>【行政手続デジタル化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請・届出の受付等に合わせた行政手続デジタル化の推進のため、業務手続きの見直し（BPR）を行い、ICT等による内部手続きの効率化を実施し、申請から通知までの時間短縮を図る。</li> <li>RPA、AI-OCR等の技術は、タクシーチケット申請等での申請情報の入力補助やチケット発行までの効率化等に活用し、AI文字起こし等の技術は、施設入所申請等における聞き取りや審査会等に活用し、申請から通知までの時間短縮を図る。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請手続件数</li> <li>②電子申請件数</li> <li>③ICTを活用した手続きの処理件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請・届出サービスの満足度</li> <li>②申請から通知までの時間の軽減率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【書かない窓口】

実施地域	滋賀県近江八幡市	事業費	37,966千円
実施主体	滋賀県近江八幡市	人口	82,101人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて、要する時間が最大で120分、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ります。</p> <p>併せて、【連携プログラム】を用いて入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。</p> <p>事前にスマートフォン等で『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができ、事前情報を入力することで「二次元コード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p> <p>また、すでに稼働済みのコンビニ交付サービスの証明書交付種別の拡充を図り、オンラインでの手続きの完結を推進することにより、庁舎内における住民サービスの安定化とオンライン手続きのサービス向上を目指します。</p>		
具体サービス	<p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」「申請書記入支援サービス」の導入】</p> <p>転出証明書等をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は市民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。</p> <p>さらにその後必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）の申請書に印字することができます。</p> <p>【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請システム」の導入】</p> <p>事前にインターネット上に市民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。また、事前情報を入力することで「QRコード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p> <p>【コンビニ交付サービスへの住民票記載事項証明書の追加】</p> <p>すでに稼働済みのコンビニ交付サービスに対して、住民票記載事項証明書を追加することにより、利用機会の拡大とサービスの拡充を行いマイナンバーカードカードの利用機会を増やします。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①異動受付支援サービスの利用率</li> <li>②申請書記入支援サービス利用件数の増加率</li> <li>③事前申請サービスの増加率</li> <li>④-1コンビニ交付サービスの提供証明書追加分の利用件数</li> <li>④-2コンビニ交付サービスの提供証明書追加分の周知</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①-1異動受付支援サービス/転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>①-2異動受付支援サービス/転居・転出届の操作に要する時間（平均）</li> <li>②申請書記入支援サービス⑤事前申請サービス</li> <li>④-1コンビニ交付サービスの提供証明追加</li> <li>④-2コンビニ交付サービスの提供証明追加</li> </ul>	

# 事業概要 【AI技術を活用した消費エネルギー最適化事業】

実施地域	滋賀県守山市	事業費	55,000千円
実施主体	滋賀県守山市	人口	85,641人
事業概要	<p>本市庁舎および併設する地域交流センター機能について、空調換気システムに対しAI技術やCO2センサーを導入し一体的に運用することで、施設全体のエネルギー消費量を抑えCO2排出量の削減を図るとともに、感染症対策のための効率的な換気を行う。これにより、nearlyZEBに匹敵する消費エネルギー削減を行いつつ、空間の快適性、感染症対策を両立する最先端の建物モデルを目指すもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【AI技術を活用した消費エネルギー最適化システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AIが空調・換気設備の運用について、「データ収集→分析・学習→結果の反映→オペレーション→検証→新たなデータ収集」を繰り返し稼働効率の最適化を行う。</li> <li>CO2センサーにより施設全体のCO2濃度を把握し換気することで良好な施設環境を維持しつつ、必要以上の換気を制御することで冷暖房の負荷を最小限として省エネを図る。</li> <li>導入初期には人的オペレーションによる支援を行い、AIを学習させ、最適運用に近づける。</li> <li>空調熱源の冷温水温度、運転容量を機械学習でAI制御し、最良のCOPで自動運転させる。</li> </ul>	<p>空調の省エネ+CO2濃度 管理を両立した制御 空調機器の効率/外気温湿度/室内温湿度/室内CO2濃度 により自動制御</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①新庁舎利用者の快適度</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①CO2削減量 ②居室のCO2平均濃度</p>	



## 事業概要 【市役所庁舎の窓口での各種手続きにおけるデジタル化およびセミセルフレジの導入】

実施地域	滋賀県守山市	事業費	29,420千円
実施主体	守山市	人口	85,641人
事業概要	<p>特に来庁者数の多い証明書交付請求の手続きについて、事前にスマートフォン等で事前情報を入力することで「二次元コード」を発行し、来庁した際に申請書等を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p> <p>来庁予定日を入力することで、市民が来庁する前に職員により必要手続きに係る申請書類を準備できる環境を整えることで、おくやみコーナー等の窓口ワンストップサービスを実現いたします。</p> <p>また、現在市民課で実現している「書かない窓口」の仕組みを拡張し、子ども家庭相談課や障害福祉課等でも市民手続きの簡略化と効率化を実現いたします。</p>		
具体サービス	<p><b>【証明書請求に関する事前申請システムの導入】</b> 事前にインターネット上で事前に申請書の作成ができる仕組みを構築し、事前情報を入力することで「QRコード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p> <p><b>【おくやみ来庁予約システムの導入】</b> 事前申請情報と併せて、市民が来庁予定日を入力することで、各職員が来庁前に来庁者の住民情報、申請手続きの情報、手続き対象者との関係等を確認し、必要な手続きの準備と市民への事前案内を行えるようにします。また、システムの機能を活用することによりおくやみ手続きに必要な帳票の作成を行う等おくやみ窓口等での来庁した市民のワンストップサービスを実現いたします。</p> <p><b>【「書かない窓口」システムの機能拡張と連携構築】</b> 稼働済みの市民課窓口支援システムに対して上記システムからの情報を連携させることで子ども家庭相談課や障害福祉課等でも書かない窓口の運用を開始します。</p> <p><b>【セミセルフレジの導入】</b>触れない窓口の実現に向けて、セミセルフレジの導入により接触機会を減らします。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事前申請システム利用件数</li> <li>②来庁予約件数</li> <li>③システムにより対応可能な手続きの数</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度</li> <li>②おくやみ窓口利用者の満足度・手続き時間の短縮（市民の実感）</li> </ul>	

# 事業概要 【オンラインによる行政手続と市民向け通知サービスの提供】

実施地域	滋賀県東近江市	事業費	12,905千円
実施主体	滋賀県東近江市	人口	112,639人
事業概要	<p>多様化する市民の生活環境に合わせて、来庁せずともオンラインによる各種行政手続の受付及び郵送等を行う市民向けの各種お知らせをスマートフォンに通知するサービスを実施します。また、一人でも多くの市民にこれらサービスを活用していただくため、オンラインサービスの体験会を適宜開催します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【①行政手続及び通知のオンラインサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマートフォン等を使用し、オンラインで行政手続や連絡手段が完結</li> <li>・ オンラインによる行政手続のツールとしてWEBフォーム、SMS、LINEを活用し、手続ごとに主な対象者や利用場面を想定し、最適なツールによりオンラインサービスを提供</li> <li>・ マイナンバーカードを使ったオンラインでの厳格な本人確認及び手数料のクレジットカード決済等実施</li> </ul> <p>【②RPAによる一次対応の自動化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンラインサービスによる申請フォームの内容のチェックをRPAにより自動化することで、当該申請に係る住民への一次対応が24時間365日即時で可能</li> </ul> <p>【③オンラインサービス体験会の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンラインサービスの利用を推進することを目的とした体験会の実施</li> </ul>	<p>【サービス①】行政手続及び通知のオンラインサービス</p> <p>市民 → 申請 オンライン → 東近江市</p> <p>東近江市 → 通知 オンライン ← 市民</p> <p>自動処理</p> <p>【サービス②】RPAによる一次対応の自動化</p> <p>窓口及び郵送による手続からの移行を推進</p> <p>【サービス③】オンラインサービス体験会の実施</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンラインに対応する行政手続の申請割合</li> <li>②オンラインによる通知に対応した件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請サービスの利用者満足度</li> <li>②RPAによる自動一次応答への利用者満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【外部向けペーパーレス会議システムの活用】

実施地域	滋賀県東近江市	事業費	2,112千円
実施主体	滋賀県東近江市	人口	112,639人
事業概要	ペーパーレス会議システムを導入し、地域関係者（市民、地元事業者）や学識経験者（医療従事者等地元事業者）との会議を遠隔で実施できる仕組みを構築し活用する。		
具体サービス	<p>【外部向けペーパーレス会議システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ タブレット等を使用して、オンライン会議システムと組み合わせた遠隔会議を実施。遠隔ながらリアルタイムでの資料の差替えやメモが可能</li> <li>・ 資料などの郵送の負担軽減</li> <li>・ これらの仕組みにより、対面同様の会議が遠隔で実現でき、参加市民等の負担を軽減</li> </ul> <p>（活用事例）介護認定審査での活用。地元の学識経験者（市長が任命する医療従事者等）を委員とする同審査会議において、リモート会議システムと組み合わせ、リアルタイムかつ遠隔により資料を共有することで、集合を必要としない会議を実施する。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ペーパーレス会議システムを活用した会議の実施回数</li> <li>②ペーパーレス会議システムを活用した会議の参加人数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ペーパーレス会議システムを活用した会議の参加者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス積極活用事業】

実施地域	滋賀県米原市	事業費	7,133千円
実施主体	滋賀県米原市	人口	37,828人
事業概要	<p>コンビニ交付の増強および主要な市庁舎窓口でのらくらく窓口交付サービス導入など、コンビニ交付サービスの積極活用により、市民目線による関連手続の標準化および手書省略化ならびに庁内手続の簡素化を推進する。</p>		
具体サービス	<p><b>【コンビニ交付 対象書類および対象施設の増加】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票記載事項証明書をコンビニ交付サービスの対象書類に追加するよう改修作業を行う。</li> <li>・現在は本市証明書の発行対象外となっている施設（事業者）で発行可能となるよう改修作業を行う。</li> </ul> <p><b>【らくらく窓口交付サービスの導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要な市庁舎の窓口でらくらく窓口交付サービスを導入し、コンビニ交付機で行う申請が市民にとっての標準申請となるよう体制構築を行う。</li> </ul>	<p>利用者 → マイナンバーカードにより申請 → 証明書交付 → コンビニ → 証明書交付センター → 証明書情報作成 → 庁舎</p> <p>主要な市窓口 (らくらく窓口交付サービス)</p> <p>デジタル実装タイプ TYPE1採択事例集から引用</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①諸証明のコンビニ交付率</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①市民の満足度（窓口アンケート）</p>	

# 事業概要 【職員採用試験のデジタル化】

実施地域	滋賀県米原市	事業費	1,155千円
実施主体	滋賀県米原市	人口	37,828人
事業概要	<p>多様な人材の確保を図るため、職員採用管理システムを導入し、どこからでも負担感なく採用試験の申込みや採用試験の受験ができる環境を整備する。</p> <p>また、WEB面接サービスを導入し、1次試験における面接を録画動画で行うことにより、受験者の負担軽減および採用事務の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【職員採用管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採用試験のWEB申込み</li> <li>システムによる受験者の管理</li> <li>受験者への一括通知</li> </ul> <p>【WEB面接サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>面接動画作成、登録</li> <li>面接動画による選考および選考結果の登録</li> <li>選考結果の職員採用管理システムへの連携</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①職員採用試験応募者数</li> <li>②成績開示請求者数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①職員採用試験の受験辞退率</li> <li>②職員採用試験に係る事務作業時間数</li> </ul>	

## 事業概要 【愛荘町版デジタル町役場構築事業】

実施地域	滋賀県愛荘町	事業費	33,847千円
実施主体	愛荘町	人口	21,333人
事業概要	<p>社会全体のデジタル化が進む中で、行政においても、対面や書面等を前提とするアナログ的な行政事務から、デジタルを活用した非対面やデータ等をベースとした事務への移行が求められている。本町では電子申請システムを導入するなど、上記ニーズを踏まえた取組を進めてきているが、住民の行政へのタッチポイントを中心としたデジタル化をより強力に推進するため、愛荘版デジタル町役場の構築を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、異動届をシステム上で職員が作成することが可能。</li> <li>必要となる関係手続き（児童手当や医療助成等）の申請書に作成した情報を印字。</li> </ul> <p>【AI-OCR/RPAシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種申請の処理等にAI-OCR/RPAを導入し、申請～決定等にかかる期間を短縮する。</li> </ul> <p>【行政手続へのスマホ活用教室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請や公式LINE等町が提供するデジタルサービスを「使ってもらう」ため、住民に身近な自治会館等でスマホ教室を開催する。</li> <li>内容に町の取り組むデジタルサービスの利用方法等を含め、住民のデジタル活用を促進する。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①導入システムを活用する手続数</li> <li>②スマホ活用教室の参加人数</li> <li>③書かない窓口を活用した手続数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手続にかかる窓口対応の質の向上・効率化の状況</li> <li>②書かない窓口サービスの利用満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【大型ごみインターネット受付システム及び持込ごみ事前予約システム等の導入】

実施地域	京都府京都市全域	事業費	155,829千円
実施主体	京都市	人口	1,385,190人 (R5.1.1)
事業概要	<p>電話受付のみとなっている大型ごみの排出申込みについて、新たにインターネット受付のシステムを導入し、市民の利便性向上を図る。また、クリーンセンターへの持込ごみについて、現在、事前の予約制となっておらず、混雑や待ち時間の発生などの課題があるが、事前予約システムの構築等により、所要時間短縮、周辺道路の混雑解消を図るとともに、手数料精算機の改修により、料金收受のキャッシュレス化を行うことで、市民の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【大型ごみインターネット受付の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話受付（受付時間時間：8時30分～16時30分）に加え、新たに24時間365日受付可能なインターネット受付のシステムを導入。</li> </ul> <p>【持込ごみの事前予約システムの構築と運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>搬入予定のごみの内容や日時等を事前予約制とし、受付件数の見える化と待ち時間の短縮。</li> </ul> <p>【事前予約に係る料金精算機の改修及び料金收受時のキャッシュレス化導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ごみの重量に応じて手数料を算定する計量システムの改修により、手数料收受のキャッシュレス化。</li> </ul>	<p>【大型ごみ・持込ごみ】※導入後の流れ</p> <pre> graph LR     Citizen((市民)) --&gt; OutRequest[排出申込み]     Citizen --&gt; InRequest[搬入申込み]     OutRequest --&gt; Reception[受付]     InRequest --&gt; Reception     Reception --&gt; Collect[収集]     Reception --&gt; Transfer[搬入]          subgraph Channels         direction TB         C1[従来から 電話]         C2[新規導入 ネット]         C3[電話 新規導入]         C4[ネット 新規導入]     end          C1 --- OutRequest     C2 --- OutRequest     C3 --- InRequest     C4 --- InRequest          Collect --- C5[変更なし]     Transfer --- C6[精算機にキャッシュレス機能追加]     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①【大型ごみ】インターネット受付利用率</li> <li>②【持込ごみ】事前予約システム利用率</li> <li>③【キャッシュレス】キャッシュレスでの支払率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①【大型ごみ】大型ごみ申込における利用者満足度</li> <li>②【持込ごみ】受付から手数料精算までの時間短縮</li> <li>③【キャッシュレス】キャッシュレス化における利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン予約サービス及び混雑状況配信の導入】

実施地域	京都府京都市	事業費	14,623千円
実施主体	京都府京都市、事業者未定	人口	1,385,190人 (R5.1.1)
事業概要	<p>本市の区役所では、ほとんどの業務で予約制を導入していないため、特定の時期や曜日等に来庁者が殺到するなど、市民・職員双方にとって望ましくない状況が生じている。オンライン予約の導入に併せ、窓口混雑状況を可視化（WEB上でのリアルタイム配信）し、市民の利便性向上を実現するとともに、来庁者の平準化（＝業務量の平準化）による業務効率の向上を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン予約サービス】 ・比較的対応時間の長い相談業務や本市からの通知等が契機となり来庁が生じるような業務について、市民が本市HPなど、WEB上から予約できるシステムの導入を検討。予約システムの導入により、お待たせすることなく手続等を開始いただく。</p> <p>【混雑状況配信】 ・市民窓口課において、来庁者の混雑度合を本市HPなど、WEB上に配信。また、「開庁前」・「閉庁まで残り〇分」といった情報もWEB配信予定。</p>	<p>【来庁前：予約システムの利用】 ①来庁予約 ②予約完了メール</p> <p>利用者(市民) スマートフォン等で予約</p> <p>予約システム</p> <p>【来庁日：予約システムの利用、混雑状況配信による平準化】</p> <p>お待ちしております！</p> <p>①平準化による業務効率の向上 ②①の効果により相談業務へ注力可能となり、市民サービスの向上</p> <p>混雑状況配信</p> <p>混雑の平準化、密の回避</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン予約対象業務数 ②オンライン予約利用率 ③混雑状況配信の閲覧数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン予約サービスの満足度 ②混雑状況配信の満足度</p>	



## 事業概要 【行政手続きオンライン化事業】

実施地域	京都府福知山市	事業費	7,984千円
実施主体	福知山市	人口	76,120人 (R4.12.1)
事業概要	<p>人口減少による過疎化等により将来的に市役所までの移動が困難な市民の増加が予想されることなどから、本市スマートシティふくちやま推進計画に掲げる「行かない、書かない窓口」の実現に向けて、オンライン申請システムの導入、アウトリーチ型の相談窓口、マイナンバーカードを利用した申請書記入補助システムを導入し、市民の行政手続きの利便性向上と、移動困難者等への行政サービス提供手段を確保する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでの本人確認や決済を可能とし、市役所に行かずに完了する手続きを拡大して、市民の利便性と事務効率を向上させる</li> </ul> <p>【Web相談システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問する職員が端末を携帯し、移動困難者等と市役所の関係部署等とのWeb相談を提供</li> <li>Web相談システムで申請書等を確認しながら手続きの支援を実施</li> <li>包括支援センター拠点の連絡・研修の効率化</li> </ul> <p>【窓口申請書記入支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの情報を申請書に転記することで、記入時間の短縮と記入間違いの防止</li> <li>待ち時間の短縮により窓口混雑を軽減し、感染症拡大防止を図る</li> </ul>	<p>各種窓口(届出・相談等)</p> <p>事業所・企業、来庁できない人</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請を受け付けた数</li> <li>②Web相談システムにより支援した相談数</li> <li>③システムによる申請書作成回数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請により短縮された申請に係る時間数</li> <li>②Web相談により短縮された相談者と職員の時間</li> <li>③システム利用により削減された時間</li> </ol>	

## 事業概要 【住民票の写し等コンビニ交付】

実施地域	京都府宇治市、全国	事業費	11,224千円
実施主体	京都府宇治市	人口	182,299人
事業概要	宇治市が発行する住民票の写し等の証明書をコンビニエンスストア等の店舗で取得可能とするシステム（コンビニ交付システム）を構築する。		
具体サービス	<p>【証明書コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市が発行する住民票の写し等の証明書をコンビニエンスストア等の店舗で取得可能とするもの</li> <li>・証明書発行希望者は、コンビニエンスストア等のキオスク端末にマイナンバーカードをセットして本人認証の上、画面の指示に従って操作を行う</li> <li>・請求情報は、専用回線（LGWAN回線）を通じて証明書発行システム（クラウド）に送信される</li> <li>・証明書発行システムから、同様の経路でキオスク端末に証明書情報が送信され、交付希望者が手数料を納付することで、証明書が印刷される</li> </ul>	<pre> graph TD     A[市庁舎] --&gt; B[証明書交付センター]     B --&gt; C[コンビニ]     C --&gt; D[証明書交付]     E[マイナンバーカードで申請] --&gt; C     </pre>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書発行枚数</li> <li>②閉庁日、開庁時間外の証明書発行枚数</li> <li>③窓口での証明書発行枚数（窓口混雑の緩和）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付利用者満足度</li> <li>②郵送での証明書発行枚数（交付日数の迅速化）</li> <li>③マイナンバーカード交付率</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口におけるキャッシュレス決済の推進】

実施地域	京都府城陽市	事業費	2,791千円
実施主体	京都府城陽市	人口	74,622人
事業概要	<p>市民課窓口での各種証明書等に係る手数料について、デジタル社会やアフターコロナの新しい生活様式へ対応するとともに、市民サービスの向上を図るため、POSレジシステム及びキャッシュレス決済端末を導入しキャッシュレス決済が行える環境を整備する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【マルチペイメントサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マルチペイメント決済対応端末</li> <li>クレジットカード決済</li> <li>QRコード決済</li> <li>交通系電子マネー決済</li> <li>流通系電子マネー決済</li> <li>契約/精算集約サービス</li> <li>マルチペイメント対応レジスター</li> </ul> <p>※事業者は入札にて決定予定。</p>	<p>支払</p> <p>クレジットカード</p> <p>電子マネー</p> <p>QRコード</p> <p>窓口</p> <p>請求</p> <p>証明書等</p> <p>支払</p> <p>ポイント還元※決済事業者で異なる</p> <p>決済事業者</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済比率</li> <li>②窓口キャッシュレス対応率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスの満足度</li> <li>②窓口対応時間</li> </ol>	

## 事業概要 【電子契約】

実施地域	京都府城陽市	事業費	143千円
実施主体	京都府城陽市	人口	74,622人
事業概要	<p>現在、契約書の受渡については、紙で契約書を作成し双方ともに記名している。事業者からは、来庁による契約書受渡の業務負担、郵送代・印紙税等のコスト、契約書の原本紛失等に関して業務改善できないかとの要望があがっており、業者サービスの向上及び契約事務の効率化を図るため、電子契約サービスを導入し、契約の相手方にサービスの契約、アカウント登録及び費用を求めることなくウェブ上のみで契約を完結する。</p>		
具体サービス	<p>【電子契約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 契約書検索機能</li> <li>• 自動アラート機能</li> <li>• 電子書類保管（「電子帳簿保存法」が求める要件も満たしている）</li> <li>• 承認機能</li> <li>• AI契約書管理機能（締結した契約書の情報をシステムにより自動抽出・解析し、クラウドサイン上に反映・保管）</li> </ul>	<p><b>立会人型電子契約とは</b></p> <p>【電子契約（立会人型）】</p> <p>【サービス提供事業者】</p> <p>③電子署名 タイムスタンプ</p> <p>【地方自治体】 ①契約書をクラウドへアップ</p> <p>【契約相手】 ②契約書の内容を確認</p> <p>民間の電子契約では立会人型が8割を占めている</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子契約数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利便性確認のためのサービス調査</p> <p>②契約の電子化による業務量の削減</p>	

## 事業概要 【手続きのデジタル完結による住民利便性の向上】

実施地域	京都府京田辺市	事業費	11,355千円
実施主体	京都府京田辺市	人口	71,313人
事業概要	市のホームページ等において、子育てや福祉等に係る多種多様な行政手続きをオンライン化するとともに、市民からの問い合わせに自動で応答するチャットボットを導入することにより、デジタル手続きに親和性の高い若年層や不便を感じている市民の利便性を大きく向上させ、市民満足度の向上につなげる。		
具体サービス	<p>以下のシステム実装を通して、PCやスマホからデバイスを問わず多くの手続きがデジタル完結する仕組みを構築する。</p> <p>【行政手続きのオンライン化】                  保育所、幼稚園や学童保育入所を含め、従来は電話で行っていた粗大ごみ処理申し込みなど幅広い行政手続きをオンラインで申請できるようクラウドシステムを実装する。また、マイナンバーカードを活用した公的個人認証、オンライン決済システムの導入、「デジタル住民通知サービス」の導入による住民への通知のデジタル化によって、市民の利便性向上を図る。</p> <p>【AIチャットボットの導入】                  市ホームページにおいて、選択された選択肢や自由入力されたテキスト形式による行政サービスの手続きや制度に関する利用者からの問い合わせに対して、必要な情報にたどり着けるよう人工知能（AI）を活用した自動会話プログラムを導入する。</p>	<p>問い合わせ AIチャットボットによる補助 申請者 市役所 スマホ PC WEBサイト 申請 情報を入力 デジタル通知 問い合わせから申請、通知に至る流れ全体がデジタルにより完結</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請対応手続き数</li> <li>②オンライン申請件数</li> <li>③AIチャットボットによる自動応答サービスの応答回数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請サービス利用満足度</li> <li>②AIチャットボットによる自動応答サービス利用者の満足度</li> <li>③マイナンバーカード交付率</li> </ul>	

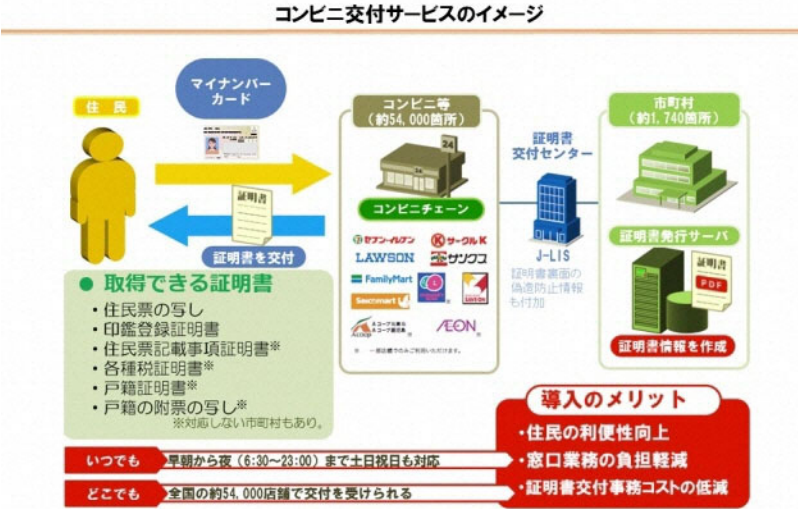
# 事業概要 【証明書コンビニ交付サービス事業】

実施地域	京都府京丹後市	事業費	8,200千円
実施主体	京丹後市	人口	52,082人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用した、住民票の写しなどの証明書を全国のコンビニエンスストアのキオスク端末から「いつでも」「どこでも」取得できるサービスを導入し、市民の利便性の向上を図るとともに、窓口業務の効率化、負荷軽減を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>マイナンバーカードを利用し、各種証明書をコンビニエンスストアで取得できるシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・J-LISのBCLを利用したシステム</li> <li>・取得できる証明書：住民票の写し、印鑑登録証明書</li> <li>・利用可能店舗：キオスク端末（多機能コピー機）が設置されている全国のコンビニエンスストア等</li> <li>・利用可能時間（予定）：6:30～23:00</li> </ul>	<p><b>証明書コンビニ交付サービス事業イメージ図</b> 出典：総務省資料</p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の利便性向上</li> <li>・窓口業務の負担軽減</li> <li>・証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早期から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約55,000店舗で交付を受けられる</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付通数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①証明書交付通数に占めるコンビニ交付の割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【庁内デジタル化推進による住民サービスの向上】

実施地域	精華町	事業費	19,824千円
実施主体	精華町	人口	36,814人
事業概要	<p>AI-OCR及びRPAを導入し、紙ベースの申請書等を読み取り、自動でシステムに入力する仕組みを構築することや、LINE町政情報配信システムを導入し、各担当部署が、それぞれの住民ニーズに沿った（セグメントによるプッシュ型）情報配信ができる仕組みを構築することで、内部事務の効率化によるサービス提供時間の短縮や情報発信の充実など、住民サービスの向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【AI-OCR・RPAの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>役場窓口において、オンライン手続きに対応できない住民などにより提出される、手書きを含む紙ベースの申請書等をAI-OCRによりデータ化し、RPAにより業務システムに自動入力する仕組みを構築することで、内部事務を効率化し、サービス提供時間の短縮及び窓口での待ち時間の削減を図る。</li> </ul>	<p>AI-OCR・RPAの導入による窓口サービスの向上</p>	
	<p>【LINE町政情報配信システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>精華町が、これまでHPやチラシ、防災メール等を通じて発信していた町政情報を、LINEのトーク機能を用いて、防災、ごみ出し日、イベントなど、それぞれの住民のニーズに沿った（セグメントによるプッシュ型）情報発信を行うことにより、若い世代をはじめとした多くの住民に対する町政情報の発信が可能となり、町政に関する興味や関心の引き出しと、セグメント型のプッシュ配信による行政サービスの使い忘れ等を防ぐ。</li> <li>また、通報機能により、住民等から不法投棄や町施設の不具合などの通報を受けることが可能となるなど、双方向のコミュニケーションを実現する。</li> </ul>	<p>LINE町政情報配信システムの導入による情報発信の充実化・双方向コミュニケーションの実現</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AI-OCR・RPAにより自動化した帳票枚数</li> <li>②LINE公式アカウント友達数</li> <li>③LINE町政情報配信システムを活用した通報件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口相談等、各種行政手続きにおける満足度</li> <li>②窓口の待ち時間</li> <li>③LINE町政情報配信システムの利用満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した行政手続きのオンライン化事業】

実施地域	日本国内	事業費	7,184千円
実施主体	京都府与謝野町	人口	20,092人
事業概要	<p>コンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機で住民票等の各種証明書等の交付を行う「コンビニ交付サービス」を実施するもの。本事業により、役場が閉庁している早朝・深夜・休日においても証明書の取得が可能となるほか、役場まで行く必要や窓口での待ち時間がなくなるなど、住民の多様な生活スタイルに応じた対応が可能となり、住民サービスの更なる向上につなげられる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機でマイナンバーカードを読み取り、各種証明書の交付を受けるもの。</li> </ul>	 <p style="text-align: center;">コンビニ交付サービスのイメージ</p> <p>住民はマイナンバーカードを持ってコンビニエンスストア（約54,000箇所）で証明書を交付受け、コンビニチェーン（LAWSON, セイブイット, FamilyMart, サンワフーズ, ローソン）を通じて市町村（約1,740箇所）の証明書発行サーバに送信され、証明書の発行が行われます。</p> <p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書*</li> <li>各種税証明書*</li> <li>戸籍証明書*</li> <li>戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><small>* 一部市町村では対応していません。</small></p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応  どこでも 全国の約54,000店舗で交付を受けられる</p> <p style="text-align: right;">出典：総務省ホームページ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ等での証明書発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民のコンビニ交付サービス満足度  ②マイナンバーカード交付率</p>	



# 事業概要 【療育手帳申請管理システム構築事業】

実施地域	大阪府内の市町村	事業費	31,338千円
実施主体	大阪府	人口	8,787,076人 (R4.11.1現在)
事業概要	<p>本事業は、現在、申請者が市町村の窓口に出向いて紙申請を行っている手続きを、市町村窓口の開庁時間に関係なく、パソコンやスマートフォンからオンライン申請が可能となるシステム構築を行い、市町村窓口へ来所することなく申請手続きを行うことができるようにするもの。</p> <p>また、これまで電話等で確認していた審査状況の進捗確認や面接日時等について、申請者が「療育手帳申請管理ポータルサイト（以下「本システム」という。）」において確認することが可能となる。</p> <p>さらに、蓄積された申請者の記録データに基づき知的障がい者の支援に活用することが期待できる。</p>		
<p>【住民（申請者）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請ページにスマートフォン等からアクセスし、必要な事項の入力や必要書類を添付の上、オンライン申請を行う。</li> <li>・パソコンやスマートフォンで、申請状況の確認が可能。</li> <li>・面接日時の調整や申請の差し戻し等、申請者の対応が必要な場合は、メール等で通知が届く。</li> </ul> <p>【市町村、大阪府】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面接が必要な申請者に、面接日時の調整のためにメール等で通知される。</li> <li>・受け付けた申請情報を確認し、不備があれば差し戻しを行う。（差し戻し時には、申請者にメール等で通知される。）</li> <li>・申請内容に不備等がなければ確認した旨のコメントを残し、審査フローを進め、その結果を申請者に通知する。（手続結果が確定すると、申請者にメール等で通知される。）</li> </ul>			
主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①本事業への市町村参画数</li> <li>②療育手帳申請管理ポータルサイト利用率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①療育手帳申請管理システム利用満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【公共施設利用におけるキャッシュレス決済の導入】

実施地域	大阪府吹田市	事業費	11,705千円
実施主体	大阪府吹田市	人口	381,402人
事業概要	<p>本市では市民が公共施設を利用するにあたり、施設の予約や空き照会が可能な施設予約システムを令和元年度から運用しています。当該システム上にキャッシュレス決済機能を導入することにより、オンライン上で施設利用料の支払を可能とし、市民の利便性向上を図ります。</p>		
具体サービス	<p>施設予約システムのキャッシュレス決済機能導入</p> <p>&lt;現在のシステム&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① システムを利用するため、施設に訪問し利用者登録を行う。</li> <li>② システムを利用し、施設を予約。</li> <li>③ 施設利用日までに施設に訪問し施設利用料を支払う。</li> <li>④ 施設利用日に施設を訪問。</li> </ol> <p>&lt;キャッシュレス決済機能導入後&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① システム上で利用者登録、施設を予約、施設利用料の支払いを行う。</li> <li>② 施設利用日に施設を訪問。</li> </ol>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①施設利用者数の向上</li> <li>②キャッシュレス決済の利用者の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【電子入札システム導入事業】

実施地域	大阪府貝塚市	事業費	15,910千円
実施主体	大阪府貝塚市、大阪地域市町村共同利用電子入札システム運営協議会、株式会社〇〇	人口	83,261人（R4.12.1）
事業概要	<p>電子入札システムを導入することにより、入札参加業者における移動・拘束時間などの負担軽減を図るとともに、談合の抑制、ペーパーレス化、入札会場準備削減、新型コロナウイルス感染症感染防止につなげようとするもの。また、市町村共同利用のシステムを導入することにより、広域連携によるコストの低減を図ろうとするもの。</p>		
<p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子入札の導入により、従来の紙による入札情報（調達案件内容）の入手から開札までの一連の手続を手元のパソコンからインターネットを介して行おうとするもの。これにより、場所や時間の制約を最小限として競争参加資格確認申請から入札参加者への落札決定の通知までの業務が電子的に実現される。</li> </ul>	<p>※受注者はJACIC認定認証局よりICカードを購入してシステムにアクセス</p> <p>※発注者はJACIC認定認証局よりICカードを購入してシステムにアクセス</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子入札システムの利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①入札にかかる入札参加業者の来庁回数</li> <li>②入札参加申込受付にかかる時間（年間）</li> <li>③入札参加業者の電子入札システム利用満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【異動受付支援システム事業】

実施地域	大阪府泉佐野市	事業費	23,427 千円
実施主体	大阪府泉佐野市	人口	98,596人
事業概要	<p>本市では 泉佐野市DX推進全体方針を令和4年3月に策定、その重点施策の一つである、「書かない、待たない、行かない窓口」の実現を目指すため、市民が手続き時に来庁された際の複数での申請記載が必要となるところを、一度の必要事項の記載と確認サインのみで手続きが可能となる住民異動受付支援システムを構築するもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【異動受付支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口における必要書類のスキャンによるデータ化を行い、基幹システムとデータ連携を行うことにより職員による基幹システムへの入力作業の省力化を図るとともに申請者の「待ち時間」の短縮</li> <li>異動届及び申請者へのヒアリングにより作成した他課の手続き申請書類をシステムから出力することによる申請者の書類記載の負担軽減</li> </ul>	<p>システム導入後の住民異動届（転入）フロー例</p> <p>①本人確認・書類受領 ②転出証明OCR読み ③異動届作成 ④異動届行政欄入力 ⑤署名 ⑥異動届保存・出力 ⑦追加手続ヒアリング等 ⑧追加手続申請書出力</p> <p>異動受付支援システム 異動届データ 転出証明書データ 異動届データ 転出証明書データ</p> <p>データ連携 or RPA連携</p> <p>⑨転出証明書受渡し ⑩異動届データ取込 ⑪入力・照合・審査 ⑫決裁 ⑬交付</p> <p>住民記録システム 住民記録入力・審査 交付</p> <p>住民による手書きがなくなります</p> <p>（退庁またはシステムから出力された申請書を持って他課へ移動）</p>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①書かない窓口(異動受付支援システム)利用者数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①異動手続きのための待ち時間の短縮 ②他課手続きも含めた庁舎に滞留する時間の短縮 ③窓口利用者の満足度（平均）</p>	

# 事業概要 【デジタル技術を活用した「行かない」「待たない」新しい庁舎のあり方構築事業 ～新庁舎整備に伴う庁舎分散体制での行政サービスの向上に向けて～】

実施地域	大阪府富田林市本庁舎及び分庁舎	事業費	49,432千円（200,000千円以内）
実施主体	大阪府富田林市、サービス及びシステム委託事業者	人口	108,271人
事業概要	<p>本市では、新庁舎整備に伴い、庁舎が複数に分散した庁舎面積が縮小することで、庁舎内における市民サービスの低下が懸念されている。本事業は、この新庁舎整備をまたとない好機ととらえ、来庁しなくてもオンラインで手続きができ、来庁する際でも庁舎間の行き来や窓口混雑のないスムーズな手続きができるような、増進的な市民サービスをめざし、デジタル技術を活用した新しい庁舎の在り方も含めた一体的なサービスを構築するものである。</p>		
具体サービス	<p>①マイナンバーカードを使った各種証明書のコンビニ交付サービスに戸籍メニュー追加、②窓口混雑状況確認システムの導入、③キャッシュレス決済機能付セルフフレジの導入、④本庁舎と分庁舎をデジタルで結ぶ遠隔窓口システムの導入、⑤運用中の電子申請システム「LoGoフォーム」にデジタル窓口機能を実装、⑥電子契約システムの導入</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書（戸籍関係）発行割合、②混雑状況確認サイト閲覧者数、③キャッシュレス決済利用率、④遠隔窓口システム利用者数、⑤デジタル窓口アカウント登録者数、⑥電子契約利用件数（年間）</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】 ①交付サービスに戸籍メニュー追加に対する満足度、②混雑状況確認システムの利用者満足度、③キャッシュレス決済利用者満足度、④遠隔窓口システムの利用者満足度、⑤デジタル窓口の利用者満足度、⑥電子契約システムの利用者満足度</p>	

# 事業概要 【"スマート市役所"の実現に向けた環境整備】

実施地域	大阪府箕面市	事業費	76,000千円	
実施主体	大阪府箕面市	人口	139,093人	
事業概要	<p>市役所窓口での各種手続をはじめ、道路や住居表示、水道等に関する行政地図の閲覧について、デジタル技術を最大限活用して、「スマートなデジタル市役所」の実現をめざします。</p> <p>オンラインによる手続サービスの拡充やインターネット経由によるデジタル地図の配信サービスを導入し、来庁レスの実現を図るとともに、どうしても来庁せざるを得ない場合でも、窓口キャッシュレスを導入することで、滞在時間の短縮など窓口手続にかかる負担の軽減を図ります。</p>			
具体サービス	<p><b>1 オンライン手続サービスの拡充</b>          現行のオンライン手続サービスに、迷わない手続案内機能や電子文書交付、キャッシュレス決済、マイナンバーカード連携による電子認証機能を加え、オンラインで手続が完結できる環境を整備します。</p> <p><b>2 窓口キャッシュレス決済サービスの導入</b>          窓口キャッシュレス決済機能のあるセミセルフレジ等を設置し、スピーディに手続ができるようにします。</p> <p><b>3 デジタル行政地図のインターネット配信</b>          最新の地形情報や行政地図情報（道路や住居表示、水道など）を整備し、公開型GISを活用し、PC・スマホ・タブレットがあれば市が開示する地図情報を“全国どこでも・いつでも・誰でも”入手できるようにします。          ※一部地図の開示請求（有償）に対応するため、1のオンライン手続サービスと連携</p>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① オンラインで手続案内できるライフイベント数</li> <li>② オンラインで行える手続数</li> <li>③ キャッシュレスによる料金支払割合</li> <li>④ 公開型GISへのアクセス件数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード申請率</li> <li>② オンラインによる住民満足度アンケート（オンライン手続サービス）</li> <li>③ オンラインによる住民満足度アンケート（窓口キャッシュレス決済）</li> <li>④ オンラインによる住民満足度アンケート（デジタル行政地図配信）</li> </ul>		

# 事業概要 【行政手続のスマート化推進事業】


実施地域	大阪府泉南市	事業費	8,206千円
実施主体	大阪府泉南市、株式会社 T K C	人口	59,636人
事業概要	<p>今般の新型コロナウイルス感染症により、人々の生活様式が大きく変化する中、住民が行う各種行政手続について、時間の短縮を図るとともに、オンラインでも行えるよう、「来させない」、「待たせない」、「書かせない」窓口を実現するため、市の基幹系システムへ連携可能な「スマート申請システム」及び「かんたん窓口システム」を導入し、住民サービスの向上を図る。</p>		
<p>本業務で導入するシステムはオンラインで解決できる行政手続をオンラインで完結し、来庁した住民の手続きもデジタル化することで、「来させない」「待たせない」「書かせない」窓口を実現します。</p> <p>【TASKクラウド スマート申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。</li> <li>マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。</li> <li>電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「来させない」窓口を実現します。</li> </ul> <p>【TASKクラウド かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続の申請を実施できます。</li> <li>マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本上的入力を不要とします。</li> <li>設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。</li> <li>入力した申請データは関連課で活用できます。</li> </ul>	<p><b>書かせない</b> 住民のライフイベントに応じて、必要な手続きを漏れなく案内。氏名や住所等を記入済みの申請書を作成して手書き不要。</p> <p><b>来させない・待たせない</b> オンラインで完結できる手続きはオンラインで完結。事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせない。</p>		
<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン化手続き利用率 ②スマート申請アクセス件数 ③かんたん窓口システムの利用割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン手続き利用率 ②システム利用の満足度 ③かんたん窓口システムの満足度</p>		

# 事業概要 【住民DX（「書かない窓口」・「待たされない窓口」・「迷わせない窓口」）】

実施地域	大阪府四條畷市中野本町地内	事業費	35,215千円
実施主体	大阪府四條畷市役所	人口	54,764人（1月末時点）
事業概要	<p>住民DXを通じて、窓口での手続（行政手続）における利用環境を電子化し、手続時間の短縮等を通じて、「書かない窓口」・「待たされない窓口」・「迷わせない窓口」を実現する。また、住民サービスの提供方法が変容することを踏まえ、最適な住民サービスを提供する窓口環境を整備し、おもてなし空間を創出する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口DXaaSを活用した「書かない」「迷わせない」窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タブレット端末等を配備し、各種届出様式の電子化を通じて、「書かない」「迷わせない」窓口の実現</li> </ul> <p>【スマート申請システムを活用した「待たされない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続にかかる申請を市役所外の環境でできるようオンライン申請を可能にする。オンライン申請環境を踏まえ、事前申請サービスを実装し、「待たされない窓口」を実現</li> </ul> <p>【かんたん窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>証明書交付申請手続きを発券機で完結することを通じて来庁時の証明書取得手続きの簡素化を実現</li> </ul> <p>【窓口環境整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民DXを通じて、サービス提供方法の変容を踏まえて、受付フロア等の整備を実施。番号案内発券機の設置、窓口受付フロアのリニューアル等を通じ、おもてなし空間を創出する。</li> </ul>	<p>住民にやさしい</p> <p>書かない 待たない 回らない</p> <p>マイナンバーカードや公金受取口座登録のメリットも実感</p> <p>職員にやさしい</p> <p>職員負担の軽減 サービス平準化</p> <p>窓口とともにバックヤードも改革 経験の浅い職員も窓口対応可能</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請システムのオンライン利用割合（％）</li> <li>②申請書作成支援システム利用率（％）</li> <li>③かんたん窓口システムの利用割合（％）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①支援システムの満足度（来庁者・職員）（ポイント）</li> <li>②窓口手続きに係る時間の短縮（来庁者・職員）（分）</li> <li>③かんたん窓口システムの満足度（来庁者）（ポイント）</li> <li>④スマート申請システムの満足度（来庁者）（ポイント）</li> </ul>	



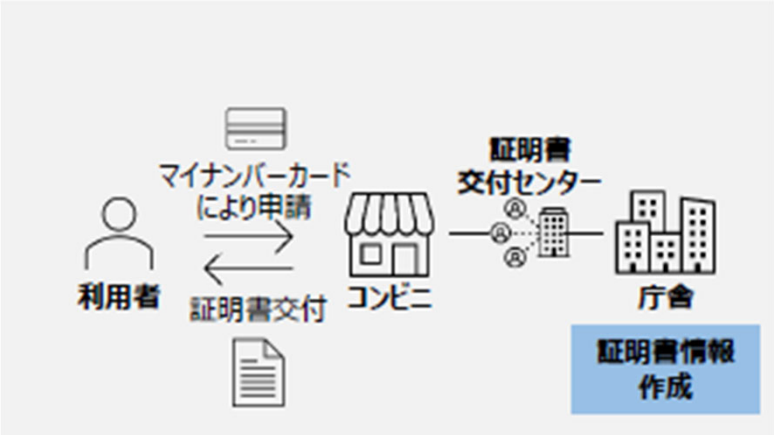
## 事業概要 【マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニ交付】

実施地域	大阪府四條畷市中野本町地内	事業費	825千円
実施主体	大阪府四條畷市役所	人口	54,764人（1月末時点）
事業概要	<p>マイナンバーカードの交付率向上を実現するため、マイナンバーカードを活用した住民サービスを充実させる。具体として、これまで提供している、証明書のコンビニ交付（住民票&lt;写&gt;・印鑑登録証明書）の更なる浸透を図りながら、コンビニ交付サービスの拡充として、住民税決定証明書（課税証明書）のコンビニ交付サービスを実装する。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを用いて、住民税決定証明書（課税証明書）をコンビニのキオスク端末を経由して提供する。市役所に行かなくても証明書の交付が受けられるため、市役所の開庁時間外や、最寄りのコンビニで利用できるため、市民の利便性が向上する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用率の向上</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの満足度</p> <p>②マイナンバーカード保有率の向上</p>	

## 事業概要【契約DX】

実施地域	大阪府四條畷市中野本町地内	事業費	5,106 千円
実施主体	大阪府四條畷市役所	人口	54,764人（1月末時点）
事業概要	<p>契約事務を効率的かつ来庁不要とすることをめざす姿とする。かかる姿を実現させるために契約事務の各種工程を①非対面（接触）②非押印③ペーパーレス（電子化）④自動化を進める観点から、各工程のクラウド化・RPA活用を推進する。具体的には、契約手続きにかかる①見積書の授受②契約書の押印③外部環境に蓄積された見積書・契約データのLGWAN環境への無害化処理の自動化を実現し、印紙代の削減、契約手続きにかかる時間短縮を通じて、事業者の利便性向上をめざす。</p>		
具体サービス	<p><b>【見積・購買サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>予算要求時の下見積の実施並びに随意契約の見積取得、入札時における品目毎の見積候補事業者の選定並びに複数の仕入先見積の依頼をクラウド上で実現</li> </ul> <p><b>【電子契約サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市及び契約相手方が合意した電子化した契約書に電子契約サービス提供事業者自身の電子署名を付与することにより、クラウド上で適正に契約を締結できる環境を確保・提供</li> </ul> <p><b>【AI・OCR機能搭載のRPAの活用】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>クラウドサービス上に蓄積された見積書・契約書をLGWAN環境上に構築する庁内サーバーへの移行処理を自動化し、手続き時間の短縮化を実現</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>四條畷市における契約DXの全体像</b></p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子見積書徴取の件数</li> <li>②電子契約の施行件数</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①契約手続きにかかる事業者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付・窓口オンライン申請サービス事業】

実施地域	大阪府泉北郡忠岡町	事業費	13,180千円
実施主体	大阪府泉北郡忠岡町	人口	16,683人
事業概要	<p>コンビニ交付を導入することで、本町住民が日本全国のコンビニエンスストア等において夜間、休日でも証明書を取得できることから、住民サービスの向上と窓口作業の効率アップ及びコストの削減を目的とする。また、伸び悩むマイナンバーカード取得率向上をめざし、コンビニ交付と共にオンライン申請サービスなど利用場面の拡大を図り、発行のメリットを感じてもらう。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>コンビニ交付サービス            ・自治体基盤クラウドシステム（BCL方式）を活用したコンビニ交付システムの構築、提供</p> <p>窓口オンライン申請システム            ・(株)トラストバンクの「LoGoフォーム」のオンライン申請サービス</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付の住民票の写し及び印鑑証明の交付率</p> <p>②役場閉庁時間のコンビニでの交付枚数</p> <p>③LoGoフォームによるオンライン申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスの利用満足度</p> <p>②オンライン申請に関する住民満足度</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【役場窓口での音声文字化事業】

実施地域	大阪府泉南郡熊取町、熊取町役場内	事業費	1,395千円
実施主体	大阪府泉南郡熊取町	人口	43,013人 (R4.12末)
事業概要	<p>本事業は、議事録作成支援システムでのリアルタイム文字起こしとそれを表示させる液晶パネルを導入し、聴覚障がい者や高齢者等で職員の声を聞き取りにくい方のため、職員の話した内容をリアルタイムで文字で伝えることで、窓口での円滑なコミュニケーションを実現する。</p> <p>また、議事録作成支援システムは単体での利用も可能であるため、議事録をシステムで作成することで、時間短縮を諮り、関係者へより早く公開することを目指す。</p>		
具体サービス	<p>【音声の文字化サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>議事録作成支援システム</li> <li>文字表示用パネル</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the service flow: a staff member (職員) speaks 'こんにちは' (Hello), which is captured by a microphone and displayed on a monitor. The monitor then displays the text 'こんにちは' to the customer (お客様).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口での使用実績</li> <li>②議事録作成支援システム使用実績</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口使用の住民満足度</li> <li>②議事録作成削減割合</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【行政手続きのオンライン化推進事業】

実施地域	大阪府泉南郡熊取町内	事業費	1,980千円
実施主体	大阪府泉南郡熊取町	人口	43,013人 (R4.12末)
事業概要	<p>役場に来庁することなく、自宅でスマートフォン等を使用し、各種行政手続きが可能となるよう、汎用的に申請フォームを作成することができる、電子申請システムを導入し、オンライン化申請を推進する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ イベントや各種手続の申請サービス</li> <li>・ 施設予約サービス</li> <li>・ 電子決済サービス</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請の件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 全申請件数に対するオンライン件数の割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

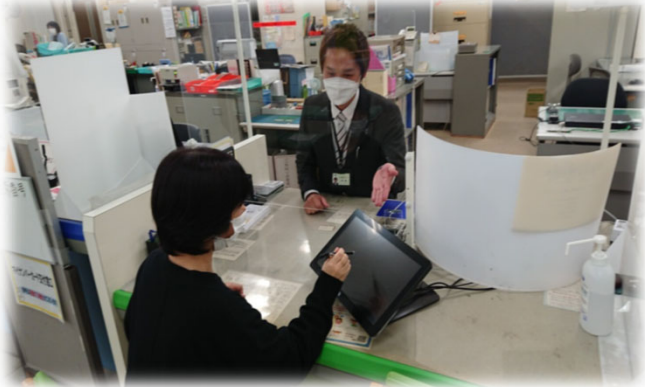

## 事業概要 【コンビニ等交付サービス事業】

実施地域	大阪府岬町	事業費	52,909千円
実施主体	大阪府岬町	人口	14,824人
事業概要	<p>コンビニ交付システムを構築し、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニに設置されているマルチコピー機で、住民票の写しや税証明書が取得できるサービスを整備する。コンビニがない地域においては、郵便局と連携し、郵便局にキオスク端末を設置する。また、現在、コンビニ納付ができない介護保険料をコンビニ納付ができるようにする。マイナンバーカードをお持ちの方であれば、いつでも、どこでも、各種証明書の受け取りが可能となる。また、コンビニ納付を拡充することで、住民サービスの向上及びコロナ禍における接触機会の減少を図る。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス】 コンビニのマルチコピー機を使用し、マイナンバーカードにより以下の書類を交付する。 ・住民票の写し ・住民票記載事項証明書 ・印鑑登録証明書 ・税証明書</p> <p>【郵便局交付サービス】 コンビニがない地域には、郵便局にキオスク端末を設置し、マイナンバーカードにより以下の書類を交付する。 ・住民票の写し ・住民票記載事項証明書 ・印鑑登録証明書 ・税証明書</p> <p>【コンビニ納付サービス】 介護保険料のコンビニ納付を行う。</p>	<p>＜サービスイメージ＞</p> <p>The diagram illustrates the service flow. On the left, a '利用者' (User) is shown. An arrow labeled 'マイナンバーカードにより申請' (Application using My Number Card) points from the user to a 'コンビニ郵便局' (Convenience Store Post Office). Above this arrow is an icon of a My Number Card. Below the arrow is an icon of a document labeled '証明書交付' (Certificate Delivery). From the 'コンビニ郵便局', an arrow points to a '証明書交付センター' (Certificate Delivery Center), which is represented by a building icon. From the center, an arrow points to '庁舎' (Government Office), represented by a building icon. A blue box at the bottom right of the diagram is labeled '証明書情報作成' (Certificate Information Creation). Above the diagram, the text '各種公金支払い' (Various public fund payments) is written.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明書等のコンビニ等交付による割合 ②介護保険料のコンビニ納付の割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ等交付サービスの満足度 ②マイナンバーカードの交付率 ③コンビニ納付の満足度</p>	

# 事業概要 【行政手続きの簡素化(書かない・迷わない窓口)】

実施地域	大阪府河南町	事業費	140,630千円
実施主体	大阪府河南町	人口	15,008人
事業概要	<p>オンライン上で行政手続きを可能にするシステムを構築します。役場内に業務システムに連携した受付システム（<b>窓口DXSaaSを活用</b>）を導入し、受付窓口でのやり取りを簡易化します。これらの多様で分かりやすい行政手続きの仕組みを構築することで、多様なライフスタイルの住民に対し行政サービスを利用しやすい環境を提供します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン申請の実現】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットから各種申請（一部マイナンバーカードを活用）を実現します。</li> </ul> <p>【スマート窓口の実現】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付システムでマイナンバーカードをかざすことで、個人情報の入力短縮化を実現します。</li> <li>受付システムで相談内容から、制度がわからなくとも必要な手続きを選定し、ワンストップで手続きを完了します。</li> </ul> <p>【出張窓口サービスの実現】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>身体的、精神的不自由を感じている住民等や地域での対応が必要なサービスに対し、訪問型の出張サービスを実現します。</li> <li>災害時に役場以外の場所で各種の行政サービスを柔軟に実施することができます。</li> </ul>	<p>The diagrams illustrate the system's implementation in three scenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>オンライン申請の実現 (Online Application Implementation):</b> Shows a resident using a smartphone to apply via the internet. The process involves a 'Handbook Page' (手続きページ) and a 'My Page' (マイページ) where login is required for use. It connects to existing and new business systems (業務システム) via a database, with some steps requiring My Number Card (マイナンバーカード) display.</li> <li><b>スマート窓口の実現 (Smart Window Implementation):</b> Shows a resident at a counter using a QR code and a 'Reception System' (受付システム) to interact with the database. This system is linked to existing and new business systems. It features 'Queue time reduction at one window for simple correspondence' (待機時間少なくて一つの窓口で簡単対応) and 'Data transfer' (データ連携). A 'Mobile Number Card' (モバイルナンバーカード) is used for identification, and a 'Receipt' (受付票) is issued.</li> <li><b>出張窓口サービスの実現 (Mobile Window Service Implementation):</b> Shows a mobile service unit (mobile or mobile window) providing services. It connects to the database and business systems. It also features 'Queue time reduction at one window for simple correspondence' and 'Advance confirmation preparation' (事前確認準備).</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① スマート窓口利用者数</li> <li>② オンライン申請利用数</li> <li>② 出張窓口サービス実施数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① スマート窓口(窓口DXSaaS)に対する満足度</li> <li>② オンライン申請に対する満足度</li> <li>③ 出張窓口サービスに対する満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【ひめじスマート窓口事業】

実施地域	兵庫県姫路市	事業費	65,793千円
実施主体	兵庫県姫路市	人口	524,033人
事業概要	市役所本庁舎の窓口タブレット端末等を設置し、申請書を手書きすることなくタッチパネルを操作するシステム等を導入することで、来庁者の手続の簡素化や待ち時間の短縮など市民の利便性を向上させるとともに、ICTを活用した窓口サービスのワンストップ化を実現する。		
具体サービス	<p>▶ 住民異動の「書かない・待たせない」窓口を構築</p> <p>・転入転居等の住民異動届出の来庁前（来庁後の待ち時間中を含む）にスマホや自宅のパソコンで住所情報等を入力してもらい、来庁時に事前に作成されたデータを連携し、窓口でタブレット等を使用し受付する「書かない窓口」を実現する。また、「書かない窓口」で取得したデータを、本市既存のデータ基盤と連携し、関係課での申請書作成等に活用する。</p> <p>▶ 証明発行の手続き簡素化</p> <p>・マイナンバーカードを利用した「窓口証明交付システム」を導入し、住民票の写し等を申請する際、申請書に記入することなく、タッチパネルの操作だけで証明書を申請交付する。</p>	 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 書かない窓口の利用者数</p> <p>② 全体窓口受付者数とスマート窓口利用者の比率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 住民票の写し交付時間</p> <p>② スマート窓口利用者の満足度</p>	



## 事業概要 【行政手続オンライン化事業】

実施地域	兵庫県明石市	事業費	9,460千円
実施主体	兵庫県明石市	人口	304,674人
事業概要	<p>行政手続をパソコンやスマートフォンからできるようにすることで市民の手続に係る負担を軽減するなど、必要な行政サービスを受けやすい環境を構築するとともに、より迅速かつ正確に行政サービスを提供できる仕組みを整備する。現在約20手続で対応している行政手続のオンライン化について、特に子育て層や障害者等に関係する手続から優先的にオンライン化を進め、2025年度までに200手続以上に拡大する。</p>		
具体サービス	<p>行政手続の申請等をパソコンやスマートフォンから行うことができ、市役所に行くことなくオンラインで完結するため、市民の負担軽減等を実現することができます。</p> <p><b>【オンライン申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。</li> <li>● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。</li> <li>● 電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を実現します。</li> <li>● 市が受け付けた申請情報等は、業務システム等と連携し、行政運営の効率化につながります。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン化実施の行政手続の数</li> <li>② オンラインで行われた申請等の割合</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン手続の利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

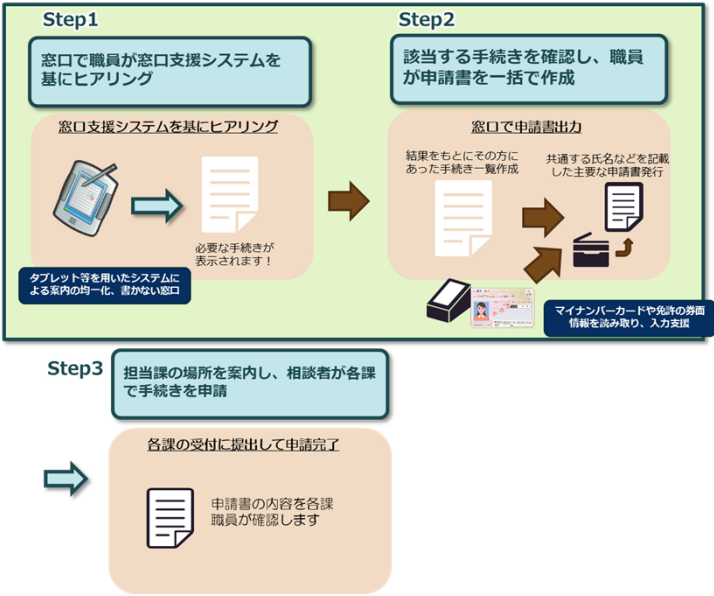
# 事業概要 【税証明コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	兵庫県西脇市	事業費	4,366千円
実施主体	兵庫県西脇市	人口	38,754人（R4.12.1現在）
事業概要	<p>住民が市役所に来庁しなくても、マイナンバーカードを利用して全国の最寄りのコンビニエンスストア等から、市役所が発行する税証明を、市役所の開庁時間に関わらずいつでもどこでも取得することができるサービスを導入する。住民は、市役所の開庁時間や窓口での待ち時間を気にすることなく、すぐに税証明を取得できる。さらに、市役所での手続きが不要になるため、窓口の混雑緩和、感染防止に向けた接触機会の削減が図られるとともに、行政にとっては、職員がより本質的な業務に取り組める体制が整う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税証明書発行サービス</li> </ul>	<p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書*</li> <li>各種税証明書*</li> <li>戸籍証明書*</li> <li>戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><small>*対応しない市町村もあり。</small></p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約55,000店舗で交付を受けられる</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付での証明書発行件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの申請率</li> <li>②コンビニ交付サービス利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【書かない窓口】

実施地域	兵庫県西脇市	事業費	32,600千円
実施主体	兵庫県西脇市	人口	38,754人 (R4.12.1)
事業概要	<p>西脇市では紙を中心とした手続が依然として多く存在し、市民にとっては不慣れな申請書に記入する負担とともに、複数の申請書記入や窓口移動等が生じており、手続の長時間化の要因となっています。</p> <p>市民目線でやさしい行政手続サービスを提供するため、「書かない窓口」・「待たせない窓口」・「回らない窓口」を実現し、市民の負担軽減と利便性向上を図るとともに、市職員の窓口業務の効率化に取り組みます。</p>		
<p>【窓口DX SaaS「書かない窓口」サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口申請支援サービス</li> </ul> <p>① 窓口申請支援 市職員が必要事項を聞き取り、申請書を作成 市民は本人確認と印刷された書類に署名する</p> <p>② ナビゲーション 市民向け/市職員向け手続や手順を案内 ※ライブイベントに関連する各種申請手続等</p> <p>③ ワンストップ窓口 複数の申請手続をひとつの窓口で完了する</p> <p>④ オンライン申請 オンライン申請（ぴったりサービスAPI連携） 事前申請の上、来庁時に印刷し、本人確認と署名する</p>	<p>1 来庁後にすべて実施 ゆびナビぶらすでヒアリング実施 → 本人確認書類読み取り → 申請書作成 → 申請書完成!</p> <p>2 来庁後に本人確認から実施 インターネットで自宅から事前申請 QRコード生成 → QRコードを提示して申請書を読み出し → 窓口にて本人確認実施</p> <p>3 来庁せずに自宅で完結 インターネットで自宅から事前申請 マイナンバーカードで本人認証 → 申請を承認後 基幹系システムへ連携し印刷書発行 → 自宅で印刷書受け取り</p> <p>国のぴったりサービスと連携でき、両方でオンライン申請を実現します。</p> <p>インターネット系 (内閣府) → LGWAN系 → DMZ → マイナンバー系</p> <p>ぴったりサービス (介護・子ども関係26申請) → 自治体向け申請データダウンロード機能 → 連携サーバー → 基幹系申請管理システム</p> <p>ゆびナビぶらす (どの業務の申請でも受付可能 申請書の数に制限なし) → オンライン本人確認はマイナンバーカードでかんたん・確実。</p> <p>出典：株式会社BSNアイネット ゆびナビぶらす</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 導入手続の件数</li> <li>② 利用人数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 窓口対応時間の削減率</li> <li>② 利用者の満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【書かない窓口の実現】

実施地域	兵庫県宝塚市	事業費	59,207千円
実施主体	兵庫県宝塚市	人口	230,868人
事業概要	<p>窓口支援システムの導入により、書かない窓口を実現するとともに、市民への案内をサポートする仕組みを構築をする。これにより、市民の申請書作成の手間を軽減するとともに、職員の習熟度によらないサービスの提供を可能にし、手続きの簡素化や待ち時間の縮減など市民サービスの向上を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【窓口支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が来庁者に申請内容を聞き取りながら申請書を作成することで、申請書の手書き負担を軽減する。</li> <li>・ライフイベントに応じて、システムのナビゲーションに従って案内することで、来庁者に正確なサービスを提供する。</li> </ul> <p><b>想定対象手続</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動（転入・転出・転居・世帯変更）に関連する手続⇒国民健康保険、介護保険、学事、児童手当、福祉医療、後期高齢者医療、各種証明書、マイナンバー券面変更など</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the workflow of the 'No-Writing Counter' system. It is divided into three main steps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Step 1:</b> Staff use the system to listen to the applicant's needs. A tablet-based system is used for this, which is noted as being unified across the office and supporting 'no-writing' counters. A note says '必要な手続きが表示されます！' (Required procedures are displayed!).</li> <li><b>Step 2:</b> Staff confirm the appropriate procedure and create the application form. This involves '窓口で申請書出力' (Outputting application forms at the counter). The system uses results from previous procedures to create a list of procedures and issues the main application form, recording names and other information. A note mentions 'マイナンバーカードや免許の券面情報を読み取り、入力支援' (Reading My Number card and license information for input support).</li> <li><b>Step 3:</b> Staff guide the applicant to the relevant counter and apply for the procedure. A note says '各課の受付に提出して申請完了' (Submitted to the relevant counter, application complete). A final note says '申請書の内容を各課職員が確認します' (Staff of each counter check the application content).</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②窓口対応における削減時間</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口ワンストップ化事業】

実施地域	兵庫県川西市	事業費	12,271千円
実施主体	兵庫県川西市	人口	155,099人
事業概要	<p>窓口申請サービスの導入とオンライン申請とのハイブリッド構成により、「書かない窓口」、「ワンストップ化」、「オンライン化の促進」を進め、住民サービスの向上を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名や住所など、住民基本台帳から呼び出せる情報を予め印字した帳票を出力し、「書かない窓口」を実現します。</li> <li>・「おくやみ手続」「転入手続」など、マイナンバーカードによるオンラインによる事前申請と合わせて、ワンストップサービス化を目指します。</li> <li>・個別相談部署へ案内が必要な場合でも、手続きや必要書類などを「手続き案内票」でわかりやすく案内します。</li> <li>・申請者が同じ説明を繰り返す必要がないよう、申請者の状況を関連部署間で共有できます。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 手続き案内票の処理件数</li> <li>② 入力済み申請書・届出書等の発行件数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 来庁者の窓口対応満足度</li> <li>② サービス利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【持ち運べる市役所の構築】

実施地域	兵庫県小野市	事業費	11,142千円
実施主体	兵庫県小野市	人口	47,833人
事業概要	<p>24時間365日動く「持ち運べる市役所」をスマートフォン上に構築し、市役所に行かずに手続き・問い合わせをスマホ上で完了させるため、導入済みのデジタルサービスに加え、構築に必要なデジタルサービスを追加する。持ち運べる市役所の構築によりデジタルが使える人は「行かない窓口」を実現し、「行かない住民の時間」をデジタルが使えない人へ注力し、導入済みの申請支援システムで「書かない窓口」「待たない窓口」を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【LINE拡張ツール】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公的個人認証サービスと連携することで、マイナンバーカードを使った様々な手続きをLINE上で実現する</li> <li>多彩なリッチメニュー、条件分岐対応したトークが利用でき、ぴったりサービス、汎用オンライン申請システムへ案内するなど、LINEアカウントを市役所のポータルとすることができる</li> <li>道路・水道・遊具などの不具合の通報がLINEの位置情報と連携して可能。これにより正確な場所の特定ができる。</li> </ul> <p><b>【WEB口座振替受付】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>件数が最も多い口座振替受付手続きをオンラインで受け付ける</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;"> <p>2023導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替依頼書も届出印もいらず、金融機関等への来店も不要！</li> <li>かんたんな手続きはLINEだけで完結</li> <li>いろいろな手続きが24時間市役所に行かずに完了</li> <li>WEB口座振替</li> <li>AIチャットボット</li> <li>ゴミ分別などいろいろな問合せに正確に回答手続きの案内も</li> <li>LINEを起点にデジタルサービスを展開</li> <li>導入済</li> <li>ぴったりサービス</li> <li>オンライン申請システム</li> <li>事前申請でQRコード連携</li> <li>来庁</li> <li>窓口① TASKクラウド</li> <li>窓口② かんたん窓口システム</li> <li>各課で情報連携</li> <li>書かない窓口 (かんたん窓口システム)</li> <li>市役所では書かずにスピーディーに完了</li> <li>住民満足度UP!</li> </ul> <p>オンライン申請が増 → 窓口対応時間減 チャットボットが応答 → 問合せ対応時間減 書かない窓口 → 窓口対応時間減</p> <p>浮いた時間は住民との対面相談に時間を割くことができ相談対応の質が向上!</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①公式LINEアカウント登録者数</li> <li>②チャットボット応答件数</li> <li>③オンライン化手続き件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①自治体窓口は親切で好感が持てると思う住民の割合</li> <li>②デジタルで手続きを行うことが当り前の住民の割合</li> <li>③市役所が便利だと思う住民の割合</li> </ol>	

## 事業概要 【申請窓口電子化事業】

実施地域	兵庫県丹波篠山市	事業費	2,883千円
実施主体	兵庫県丹波篠山市	人口	39,935人
事業概要	市役所窓口において、スマート申請サービス導入により、開庁時間内に市役所に行くことが難しい方でも、自宅や外出先等から申請行為を行うことができ、窓口の混雑回避にもつながる。また、窓口書類作成サービスにより、慣れない市役所での手書きの申請が不要となり、書き間違いや読み間違い、入力間違いも無くなり申請者の負担軽減や円滑な窓口業務に寄与する。		
具体サービス	<p>【スマート申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>場所や時間に関係なく、市役所の各種申請をスマートフォンから申請の実施。</li> </ul> <p>【窓口書類作成サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットで目的を選択し、マイナンバーカード4情報を読み取ることにより、手書きの申請が不要となる。</li> </ul>	<p>【スマート申請サービス】</p> <p>入力 → 署名 → 決済 → 申請</p> <p>【窓口書類作成サービス】</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請を利用した割合</li> <li>②窓口書類作成サービスを利用した割合</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請サービスの満足度（アンケート）</li> <li>②窓口書類作成サービスの満足度（アンケート）</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済の全庁的な推進】

実施地域	兵庫県丹波市	事業費	27,787千円
実施主体	兵庫県丹波市	人口	61,800人
事業概要	<p>各種証明書等の発行手数料、使用料及び市税等の支払いについて、多様な決済手段が選択できる環境を整備するため、全庁的なキャッシュレス決済を推進し、市民や事業者の利便性の向上を図るとともに、現金を介した職員との接触機会の減少による新しい生活様式への対応や窓口収納業務のさらなる効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p>【クラウド型POSレジ連動キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内19の公共施設において、キャッシュレス決済（クレジットカード決済・電子マネー決済・QRコード決済）で手数料、使用料等の支払いが可能となるサービス。</li> </ul>	 <p>The illustration shows a male customer in a blue shirt holding a smartphone to pay at a counter. A female staff member in a pink shirt and green apron is smiling and looking at the phone. A computer monitor is visible on the counter behind her.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口でのキャッシュレス決済対応可能な証明書等の種類（項目）の増加</li> <li>②納付書等発行総数に対するキャッシュレス決済割合の増加</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口収納におけるキャッシュレス決済サービスの提供による市民満足度の向上</li> <li>②職員の現金取扱リスク（過大・過少収納や違算錯誤等）の軽減</li> </ol>	



# 事業概要 【異動受付支援システム構築業務】

実施地域	兵庫県加東市	事業費	28,361千円
実施主体	兵庫県加東市	人口	39,679人
事業概要	<p>I C T 技術を活用した「書かない窓口」のシステム構築を行い、市民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や手続きの省力化を図ることにより、滞在時間の短縮など住民サービスの向上及び事務の効率化を図ります。同時に窓口業務のBPRを実施することにより、さらに異動受付支援システムの効果を発揮します。</p>		
<p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】</p> <p>転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は市民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。</p> <p>さらにその後必要となる各種手続き（国保や子ども医療助成等）の申請書に印字することができます。</p> <p>【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請システム」の導入】</p> <p>事前にインターネット上に市民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。また、事前情報を入力することで「QRコード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p>			
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>② 異動を伴う各種手続きに要する時間（平均）</li> <li>③ 事前申請システムの1日あたりの利用件数（平均）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 滞在時間の削減</li> <li>② 窓口サービスの満足度</li> <li>③ 事前申請システム利用者の満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【市民にやさしい「書かない」デジタル行政窓口推進事業】

実施地域	兵庫県たつの市	事業費	18,572千円 (200,000千円以内)
実施主体	兵庫県たつの市	人口	74,193人
事業概要	<p>本市では、たつの市版DX“TDX(Tatsuno Digital Transformation)”を掲げ、デジタル化を全庁横断的に推進している。ぴったりサービス等のオンライン申請システムを活用した「行かなくていい窓口」の実現と並行し、主となる対面手続業務を改革し、来庁した市民への適切な案内や、手続に要する時間を削減することで、「役所の手続は面倒で時間がかかるもの」という思いを払拭させる、市民にやさしい「書かない」デジタル行政窓口を目指すもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>デジタル技術を活用し、各種手続に応じた適切な窓口対応を実施する。</p> <p><b>【手続総合案内】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各窓口への適切な案内を実施する。</li> <li>担当課との協議が不要かつ簡易な手続について、申請書作成支援と受取を行い、その場で完結させる。</li> </ul> <p><b>【おやすみ相談窓口】（事業費なしで先行実施）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時間を要し、身体的かつ精神的にも負担の大きいおやすみに関する手続を、一か所で可能な限りワンストップで実施する。</li> </ul> <p><b>【申請書作成支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各窓口にて当該システムを導入し、市民が申請書等を「書かない」ことで、手続に要する時間を削減する。</li> <li>国の提供する「窓口DXaaS」の導入も検討中。</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;"> <p><b>市民にやさしい「書かない」デジタル行政窓口推進事業の概要 TDX</b></p> <p><b>手続総合案内 (R5. 10～)</b> 受付内容の確認、申請書受理、証明発行など、適切な対応と窓口案内による市民サービス向上</p> <p><b>手続に応じた部署への案内</b> 来庁された市民等の目的を詳細に聞き取り、目的に応じた手続や窓口を案内する。 また、オンライン申請等のサポートも実施する。</p> <p><b>簡易な申請の受付・証明書発行</b> 申請書作成支援システム等のデジタル技術を活用して、担当課との詳細な協議を必要としない簡易な手続について、「書かない」申請書の作成支援や証明書の即時発行を行う。</p> <p><b>マイナンバーカード有 庁内証明書自動交付機</b> 庁舎設置の自動交付機に案内、コンビニでも可能なことを周知。</p> <p><b>申請書作成支援システムを活用した申請書事前作成。ぴったりサービス等の電子申請システム活用による「行かなくていい」窓口。</b></p> <p><b>おやすみ相談窓口の設置等、各種手続の集約・簡素化</b> 申請書作成支援システム等デジタル技術を活用した「書かない」窓口による市民サービス向上</p> <p><b>おやすみ相談窓口 (R5. 4～)</b> とくに身体的・精神的負担の大きいおやすみ手続の負担軽減</p> <p><b>窓口の集約 (順次体制を強化)</b> 申請書作成支援システム等デジタル技術を活用して可能な範囲で窓口を集約し、手続を簡素化</p> <p>公式LINE等による情報発信</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> 申請書作成支援システム利用件数 申請手続のデジタル化率</p> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> 申請書作成支援システムの利用者満足度 手続に要する時間の短縮</p>		

# 事業概要 【スタートアップ支援プラットフォームによる地域経済の持続的発展】

実施地域	奈良県	事業費	196,532千円	
実施主体	奈良県	人口	1,335,378人 (R5.1.31時点)	
事業概要	<p>高齢化社会や労働人口の減少、コロナ禍の中小・零細事業者への影響、制度改正への対応（電子帳簿保存法改正、インボイス制度の導入等）等、切実な課題を抱える地域の中小事業者に対し、経理事務等のデジタルサービスの導入やデジタルを活用した経営改善等を行うため、<b>スタートアップ支援プラットフォームを構築・実装</b>し「機運醸成」「準備」「実践」と切れ目のない支援を実施。<b>また、本取組のデータを活用</b>し、政策形成による「再展開」することにより、中長期にわたって県内の中小事業者のデジタル化・生産性向上を実現し、県内経済・産業の発展を促す。</p>			
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スタートアップ支援プラットフォームによる支援・被支援データベース構築             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収益性や経営の持続性等に課題を抱える地域の中小企業等</li> <li>・ そうした課題に対応したデジタル・サービスを提供する企業・組織をデータベース化し、デジタルによる中小企業等支援の基盤を整備</li> </ul> </li> <li>● その上で、スタートアップ支援プラットフォームのサービス提供機能として、             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県内インキュベーターによるスタートアップ向けの経営改善を体感するデジタルツール導入プログラム（学び）【機運醸成、準備】</li> <li>・ プラットフォームのデータベースにより、中小事業者等のニーズに合ったデジタル・サービスを提供する企業・組織を一同に集め、デジタル・サービスを体感し、実装を具体化（集い）【準備、立ち上げ】</li> <li>・ プラットフォームのデータベースを元に、地域金融機関等が地域のスタートアップ・中小事業者等に経営課題等のコンサルティング、SaaSサービスの提案、デジタル導入後のフォロー【伴走支援】</li> <li>・ データベースへの登録とプラットフォームを活用した地域金融機関等による支援を前提に、会計・財務、販売、労務、税務法務等の生産性向上に寄与するSaaS導入を支援【実践】</li> </ul> </li> </ul> <p>等のデジタル支援プログラムを展開。支援状況もプラットフォーム上で管理し、データ連携基盤（TYPE2での構築を申請中）に連携</p>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①デジタル導入支援によるのSaaSサービス実装件数</li> <li>②デジタル導入機運醸成・経営力向上支援（学び）参加者数</li> <li>③デジタル導入機運醸成・経営力向上支援（集い） デジタル技術体感者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①SaaSサービス実装業務改善満足度</li> <li>②デジタル導入機運醸成・経営力向上支援（学び） デジタル技術導入意欲度・満足度</li> <li>③デジタル導入機運醸成・経営力向上支援（集い） デジタル技術導入意欲度</li> </ol>		

## 事業概要 【デジタル市役所機能拡張(1/2)】

実施地域	奈良県奈良市	事業費	38,202千円
実施主体	奈良県奈良市	人口	351,418人
事業概要	住民各々のニーズに寄り添った行政サービスの実現として、自ら情報を検索して、該当する制度・お知らせを探すのではなく、行政側からのアクションとして通知するプッシュ型サービス、並びに届出の申請状況の見える化を実現する。		
具体サービス	<p>居住地・年齢・性別・家族構成などのプロフィール情報および、利用者が設定した興味のある分野（子育て、税金、健康など）を元に最適な情報を配信するマイページ機能を提供する。また、オンライン申請、来庁窓口申請や郵送申請などあらゆる導線から届く申請情報を集約したうえで、バックエンド側の基幹業務システムとのデータ連携を図ることにより、利用者がマイページから届出の受理状況の確認ができる行政サービスを実現する。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①通知した手続き数</li> <li>②登録者数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①デジタル市役所の利用者アンケート調査による全体満足度（5段階評価の平均）</li> </ul>	

## 事業概要 【デジタル市役所機能拡張(2/2)】

実施地域	奈良県奈良市	事業費	38,202千円
実施主体	奈良県奈良市	人口	351,418人
事業概要	リモートディスプレイ上で市民と職員がやり取りをするリモート窓口を本庁舎に設置することで、来庁者が手続毎に担当課まで歩きまわる必要がなく相談・手続きができるリモート総合窓口を実現する。		
具体サービス	リモート総合案内ブース内のディスプレイで、バックヤードの担当職員間のカメラの切替及び、手続き情報を担当課間で連携することで、行政手続き窓口の集約化を実現する。	<p style="text-align: center;"><b>デジタル市役所</b></p> <p style="text-align: center;">③リモート総合案内</p>	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ③対象手続き数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①デジタル市役所の利用者アンケート調査による全体満足度（5段階評価の平均）	


# 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	奈良県橿原市	事業費	6,271千円
実施主体	奈良県橿原市	人口	119,985人
事業概要	<p>PCやスマートフォンなどで行政手続き（電子申請）ができる仕組みを提供する。厳格な本人確認や支払いが必要な手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入し対応する。また、申請後の修正依頼や添付資料の提出依頼等のコミュニケーションについてもオンラインで可能な仕組みを導入し、多くの行政手続きをデジタルで完結させる。以上のことにより、書かない・行かない、いつでも申請できる市役所を提供する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> </ul> <p>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の電子申請システム。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」 (株)GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携)</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」</li> <li>・ぴったりサービスとのAPI連携 (LoGoフォーム機能内の拡充による連携)</li> </ul> <p>など、あらゆる分野をカバー</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応手続き数</li> <li>② オンライン決済利用手続き数</li> <li>③ マイナンバーカード利用手続き数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【行政サービスオンライン化推進事業】

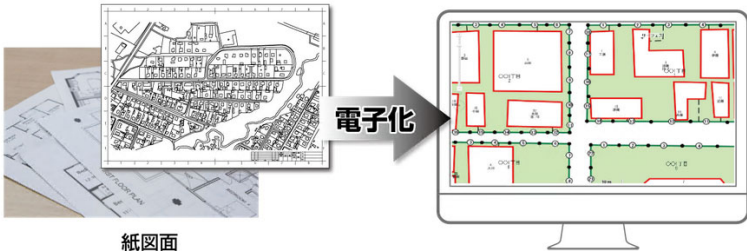
実施地域	奈良県御所市	事業費	5,998千円
実施主体	奈良県御所市	人口	24,107人
事業概要	<p>マイナポータルによるオンライン手続き推進に加え、広く普及しているスマートフォンで簡便に手続きができる電子申請サービスを実装することで、様々な要因で市役所窓口を利用できない層にデジタル窓口を提供し、親しみやすく利用しやすい「スマホ市役所」を実現する。また、手続きにおける本人確認にマイナンバーカードを利用することで、マイナンバーカードの普及も併せて実現する。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの予約（がん検診・特定健診等）</li> <li>各種証明書の発行申請</li> <li>証明書等の手数料の電子決済</li> <li>アンケートの実施</li> <li>保育所等の保護者からの欠席連絡</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①学童保育所の保護者からの欠席報告手続き活用割合</p> <p>②がん検診・特定検診の申込割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①オンライン手続きに対する満足度</p>	

# 事業概要 【参加型合意形成プラットフォームの導入事業】

実施地域	奈良県生駒市	事業費	2,354千円
実施主体	奈良県生駒市	人口	118,465人
事業概要	<p>政策やイベント等の検討段階において、市民同士がオープンに提案を共有し、議論することができる参加型合意形成プラットフォームを導入する。また、導入に伴う職員に対するファシリテーション等を行い、事業者が運用を支援する。本プラットフォームを通じて、今まで懇話会等に参加できなかった市民がオンライン上で対話し、市民等の双方向のやり取りを可視化することで、市民のまちへの興味関心が喚起できる。また、行政がまちを多角的にとらえられるようになり、より市民主体の行政サービス等の検討、改善が可能となる。</p>		
具体サービス	<p>【参加型合意形成プラットフォームの導入】</p> <p>本プラットフォームの導入により、限られた者しか参加が難しかった政策形成にあたり、市民はアイデア出しの段階から対話への参加が可能になる。</p> <p>具体的には、オンライン上で、市民同士でその意見を一覧で確認し、「いいね」等のリアクションにより、気軽な対話を行う。さらに、そのアイデアをもとにプロジェクト（政策）案を作成し、対話を通じてその案を修正、投票を行う。このような一連の政策形成段階のやり取りがオンライン上でオープンになされ、可視化される。</p> <p>また、参加者に対する問いかけなどプラットフォームの運営は、市職員に事業者が支援して実施する。</p>	 <p>ダッシュボード機能</p> <p>Ver1.0 注目機能</p> <p>Liquid</p> <p>じっくり話してしっかり決める</p> <p>クラウドラティック投票機能</p> <p>※ソフトウェアの画面は開発中のものです。実際の画面とは異なる場合があります。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① プラットフォームへの参加者数</p> <p>② プラットフォームにあげられたアイデア数</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① デジタルプラットフォーム上で形成された合意に基づいて実施されたプロジェクト数</p> <p>②</p>	



## 事業概要 【住居表示の電算化事業】

実施地域	奈良県生駒市	事業費	14,850千円
実施主体	奈良県生駒市	人口	118,485人
事業概要	<p>当市において、住居表示に係るすべての図面を紙台帳で管理している。職員は地番図と照合して台帳へ記入、付番、対照表を入力して付番通知書を作成しており、市民が住居を新たに建築した場合の届出や市民からの問い合わせへの回答に時間を要している。これを改善するため、住居表示システムにより台帳をデジタル化し、事務処理を迅速化し、利便性向上につなげる。</p>		
具体サービス	<p>【住居表示システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>紙台帳で管理している住居表示対象図等の電算化を行い、建物の新築や滅失等に伴う、職員が手書きで製図が必要だった作業をデジタルで行えるようにし、当該システムで付番のデータ等を一括管理することにより、検索や台帳への新築物件の記入等を迅速化し、問い合わせに来る来庁者の待ち時間縮減や住居表示の付番にかかる日数を減らすとともに、台帳が紙であったことによる劣化やかさばっていた状況を改善し、データの安全な保管、文書保存場所の省スペース化を図る。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①付番通知書の交付するまでの日数 4日</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請者の手続きに対する満足度 80%</li> <li>②当該申請に関する苦情の件数 10件</li> <li>③</li> </ol>	

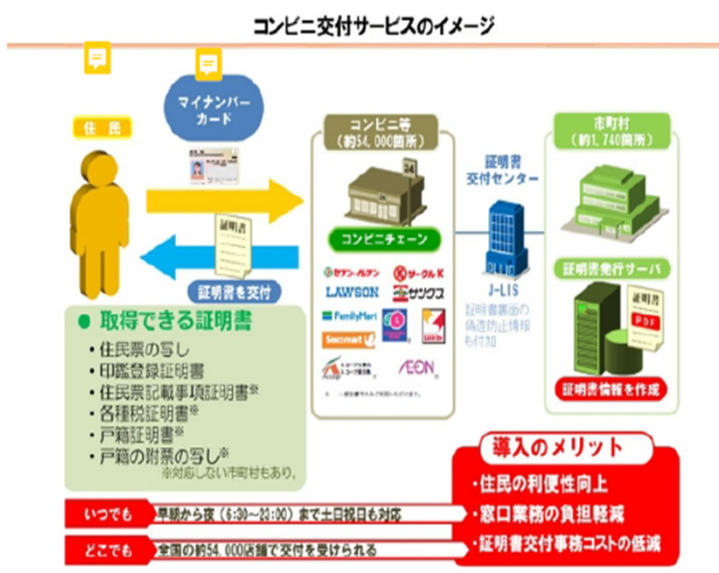
## 事業概要 【申請・アンケート等オンライン化事業】

実施地域	奈良県生駒市	事業費	2,500千円
実施主体	奈良県生駒市	人口	118,485人
事業概要	<p>職員が自らが作成出来るノーコード・ローコードツールの活用により、市民によるオンライン申請、申込予約及びアンケートの回答等様々な手続のオンライン化を推進することで、住民の時間を創出し、本市の将来都市像の実現と職員の業務効率化の実現に取り組む。</p>		
具体サービス	<p>【オンライン申請・申込予約・アンケート等システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ノーコード・ローコードツール「LoGoフォーム」を活用することにより、職員によるシステム内製化が可能となる。市民は、オンライン化された申請等をスマホ、パソコンなどによりいつでもどこでも行えるようになり、市民サービス利便性の向上につながる。</li> <li>まずは、公民連携の提案やSDGs推進組織に係る届出、自主防災会に係る手続など防災・防犯に係る届出、自治会運営に係る届出からオンライン化を開始し、BPRの推進と並行して分野の拡大を図る。</li> </ul>	<p>下記のフォームにご入力をお願いします。</p> <p>氏名 氏* 0 / 64 名* 0 / 64 氏フリガナ* 0 / 64 名フリガナ* 0 / 64 住所 郵便番号* 0 / 8</p> <p>Q4. 具体的にご興味をお持ちの内容（または相談を希望する内容）を教えてください。※今後の相談をスムーズに行うため、必ずご記入をお願いします。 子育て支援、空き家情報、求人情報など 0 / 60000</p> <p>Q5. 移住定住担当者とのオンライン相談を希望しますか？  <input type="radio"/> 希望する  <input type="radio"/> まずは資料などの送付を希望し、今は個別相談は希望しない  <input type="radio"/> 希望しない <input type="radio"/> その他</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン化された手続数</li> <li>②オンライン手続の利用者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン手続の利用満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	奈良県宇陀市	事業費	1,386千円
実施主体	奈良県宇陀市	人口	28,015人（R4.12.1）
事業概要	<p>仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた行政手続きについて、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。また、申請者（住民や事業者）と自治体をデジタルで繋ぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやり取りを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケート等のフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>● LoGoフォームと連携若しくは拡充する機能             <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」</li> <li>・申請者と住民を繋ぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」</li> <li>・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンライン化を拡充</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: right; font-size: small;">Private and CONFIDENTIAL. TRUSTBANK, Inc. all rights reserved.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応手続き数</li> <li>② 申請電子が可能な申請における電子申請利用割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 住民アンケートによる電子申請への満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	奈良県御杖村	事業費	12,302千円
実施主体	奈良県御杖村	人口	1,485人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用して、各種証明書（住民票・印鑑証明書）をコンビニエンスストア等に設置されているKIOSK端末で取得を可能とする。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務の減少による事務効率のアップを実現する。</p>		
<p>【コンビニ交付サービス】</p> <p>①いつでも 毎日6:30から23:00までの時間帯で利用することができる。</p> <p>②どこでも 居住地の近くだけでなく、勤務地の近くや外出先の近辺にあるコンビニエンスストア等でマルチコピー機を利用し取得することができる。</p>	<p>コンビニ交付について</p>  <p><b>コンビニ交付サービスのイメージ</b></p> <p>住民 → マイナンバーカード → コンビニ等（約54,000箇所） → コンビニチェーン → 証明書発行サーバ → 証明書交付センター → 市町村（約1,740箇所）</p> <p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書*</li> <li>各種税証明書*</li> <li>戸籍証明書*</li> <li>戸籍の附票の写し*</li> </ul> <p><small>*対応しない市町村もあり。</small></p> <p><b>導入のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>証明書交付事務コストの低減</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約54,000店舗で交付を受けられる</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービスによる各種証明書発行件数</p> <p>②周知のための広報量</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービス利用に関する満足度</p> <p>②マイナンバーカード普及率</p>	



## 事業概要 【収納窓口におけるキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	和歌山県全域	事業費	30,525千円
実施主体	和歌山県	人口	901,678人 (2022年12月1日現在)
事業概要	<p>本県が収入する申請手数料を県窓口において県民が現金のほかクレジットカード払やモバイル決済等の各種キャッシュレス決済で支払いができるように機器を配備することで県民の利便性を向上する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【各種キャッシュレス決済による収納サービス】          県申請窓口へ来られた申請者に対し申請手数料をクレジットカード払等の各種キャッシュレス決済で支払いができるように対応し県民の利便性を向上する。          令和5年度は自動車運転免許関係手数料窓口になる交通センター、田辺運転免許センター、新宮運転免許センターの窓口でPOSレジを導入し、申請手数料を各種キャッシュレス決済で徴収できるように対応する。</p> <p>※ 参考          本県の申請手数料収入の約6割が自動車運転免許関係。その中でも特に利用者の多い拠点に同サービスを導入。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① キャッシュレス決済件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① キャッシュレス決済利用者の平均満足度</p>	

## 事業概要 【オンライン手続の拡充による住民サービスの向上】

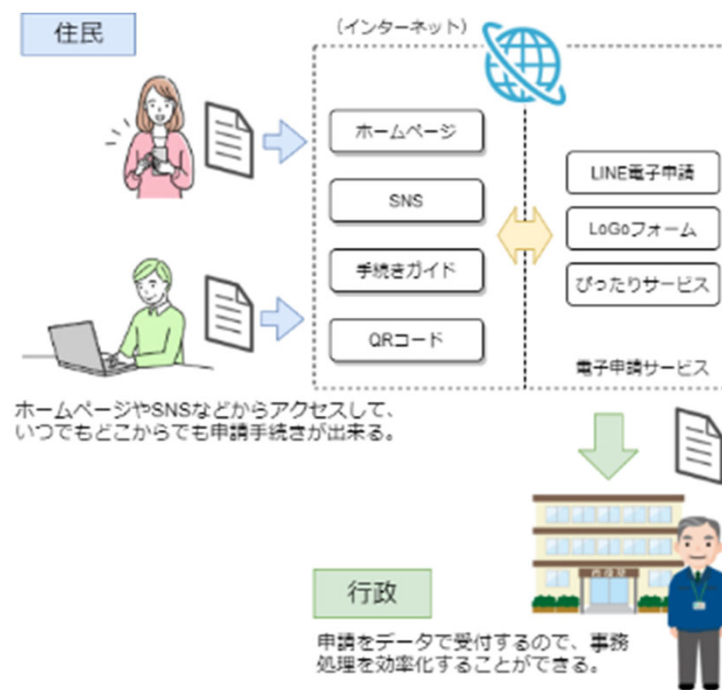
実施地域	和歌山県和歌山市	事業費	3,830千円
実施主体	和歌山県和歌山市	人口	359,974人
事業概要	<p>行政手続を自宅にいながらいつでも行えるよう、PCやスマートフォンなどで電子申請ができる仕組の提供を目指す。これまで、本人確認が必要であったり、手数料等の支払が必要でオンライン化できなかった手続をマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入することでオンライン化していく。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後の通知等をオンラインで行うことで多くの手続のデジタル完結を目指す。</p>		
具体サービス	<p>株式会社トラストバンク社が提供する、電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる「LoGoフォーム」を活用し、以下の機能を拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能の拡充）</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード認証を利用した手続に係るオンライン申請の割合</li> <li>②オンライン決済を利用した手続に係るオンライン申請の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【デジタル技術による議会の見える化・伝わる化事業】

実施地域	和歌山県和歌山市	事業費	6,165千円
実施主体	和歌山県和歌山市	人口	359,974人
事業概要	<p>市議会に対する市民の関心・理解を高めることを課題として、議会の見える化・伝わる化に取り組んでいるところであるが、本市議会は全国的に見てもデジタル化に遅れをとっており、デジタル技術を活用した議会改革「わかやまスマート市議会」を構想している。その第一歩として、本会議場にモニターを設置し、傍聴者及びネット中継視聴者に分かりやすい表示をすることで、市民の関心・理解の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>本会議場にモニターを設置し、会議の進行状況、発言者名、議場配付資料、市議会のPR動画等をワイヤレスシステムを使って表示する。また、表示した資料はインターネット議会中継においても表示させる。</p> <p>将来的には、発言がリアルタイムで可視化されるAI音声認識ソフトを導入し、字幕表示を行うことで、聴覚障害者や聴き取りが難しい高齢者が傍聴しやすい環境をつくることを検討している。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①本会議の年間傍聴者数</p> <p>②本会議のインターネット中継アクセス数</p> <p>③モニター設置等に係る広報回数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①モニター設置についての満足度</p> <p>②</p> <p>③</p>	 

## 事業概要 【申請手続きのオンライン化】

実施地域	和歌山県橋本市	事業費	17,330 千円
実施主体	和歌山県橋本市	人口	60,347人
事業概要	<p>市への申請手続きをオンライン化し、住民の利便性向上とデータ連携によるサービスの迅速化を図るため、電子申請システム及びLINE機能の拡張システムを導入し、市民が利用しやすい環境を整備する。また、利用者の傾向分析データによる、電子申請の利用促進を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>汎用電子申請サービス「LoGoフォーム」、LINE機能の拡張システムを導入し、問い合わせから申請までの流れをオンライン化する。また、証明書の請求やイベント予約などのオンライン申請ができる仕組みを実装することにより、あらゆる人が迷うことなくデジタル化の恩恵を享受できる。</p> <p>【想定される主な申請手続き】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講習やイベントの申し込み</li> <li>・ 水道開閉栓の申請</li> <li>・ ごみ収集の申し込み など</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請可能な手続き数</li> <li>② 電子申請による受付件数</li> <li>③ LINE公式アカウントの登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請サービスの利用満足度</li> <li>② LINE公式アカウントの利用満足度</li> </ol>	





# 事業概要 【窓口業務のデジタル化】

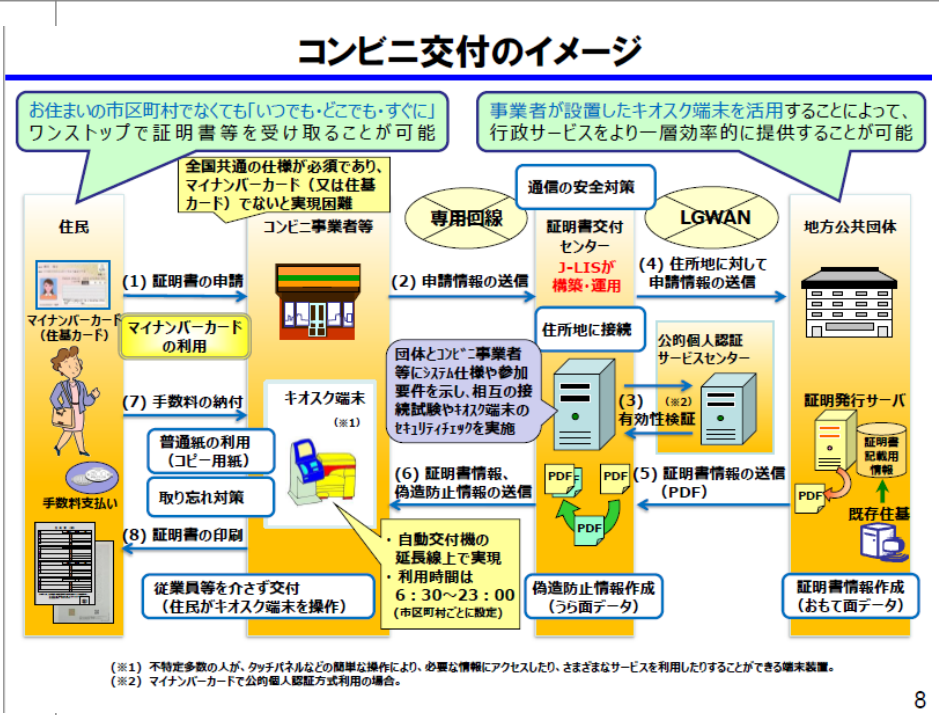
実施地域	和歌山県橋本市	事業費	12,662 千円
実施主体	和歌山県橋本市	人口	60,347人
事業概要	<p>窓口来庁時に、混雑による待合や記載間違いなどのミスを防ぐため、申請書の作成補助や事前に質問内容を入力する機器を導入することで、窓口の利便性向上を図る。</p>		
<p>書かない窓口サービス「ゆびナビぷらす」を導入する。</p> <p>来庁時に申請書や届出作成をシステムを使うことで、記載間違いといったミスを減らし、来庁から手続き完了までに要する時間を短縮する。</p> <p><b>【対象の手続き】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の異動手続き（転入・転出など）</li> <li>・本人通知制度申し込み手続き</li> <li>・マイナンバーカード更新手続き など</li> </ul>	<p>【イメージ】 (例) 住民票の写しの請求</p> <p>市役所に来庁 (受付)</p> <p>従来の窓口の流れ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書を作成</li> <li>窓口で申請書を提出</li> <li>職員が書類をチェック</li> <li>申請書の情報をシステムに入力して証明書を印刷</li> </ul> <p>「書かない窓口」を使った窓口の流れ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口で職員がヒアリングし、タブレットから申請書を作成 (書かない窓口)</li> <li>システムから証明書を印刷</li> </ul> <p>住民票の写しを発行</p> <p>・ヒアリングしながら申請書の情報を入力。 ・最後はタブレットに署名</p> <p>・カメラOCR等機能等で身分証明書から自動転記</p> <p>申請書の作成(データ入力)の段階でチェック作業やシステムへの入力ができるので、作業が簡略化できる。</p>		
<p>主な KPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 書かない窓口の利用件数</li> <li>② 窓口対応時間のうち申請手続きに要する割合</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 書かない窓口の利用満足度</li> <li>② 来庁から手続き完了までに要する時間の短縮</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	和歌山県御坊市	事業費	9,948千円
実施主体	和歌山県御坊市	人口	23,481人

コンビニ交付サービスを導入することで、住民票等の証明書発行が住民の生活基盤の一部でもあるコンビニエンスストア等で可能となり、利用可能時間も6時30分～23時までと、早朝、夜間、休日に取得可能となるため住民の利便性向上が図られるとともに、窓口での証明書発行事務の軽減が見込まれる。

- 【コンビニ交付サービス】
- 住民票
  - 印鑑証明書
- 以上2種類



主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①各種証明書のコンビニでの発行割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード交付率</p> <p>②住民の満足度を測定</p>
--------	--	---

## 事業概要 【コンビニ交付事業】

実施地域	和歌山県新宮市	事業費	9,250千円
実施主体	和歌山県新宮市	人口	26,955人（令和4年11月30日時点）
事業概要	行政サービスの向上と窓口業務効率のアップのため、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末にて、マイナンバーカードを利用して住民票と印鑑登録証明書の交付を可能とする事業。		
具体サービス	<p>【住民票等コンビニ交付サービス】 全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、住民票等の発行までが可能となり、市窓口に出向かず、市役所の開庁時間外でも住民票等を取得できる。</p> 		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】 コンビニ交付サービスにおける 住民票及び印鑑登録証明書の発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】 市窓口における 住民票及び印鑑登録証明書の時間外発行件数 コンビニ交付サービスによる住民サービス満足度</p>	


## 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	和歌山県新宮市	事業費	3,400千円
実施主体	和歌山県新宮市、トラストバンク株式会社	人口	26,955人（令和4年11月30日時点）
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能を導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>●LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」(株)xIDが提供するxIDアプリ等)</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子申請対応手続き数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①次回も電子申請を継続利用したい人の割合</p>	

# 事業概要 【書かない窓口事業】

実施地域	和歌山県紀の川市	事業費	56,816千円
実施主体	和歌山県紀の川市	人口	59,925人
事業概要	<p>本市では、マイナンバーカードを令和4年度末までに市民全員へ行き渡るよう推進していますが、今後は、マイナンバーカードの利活用の拡大が課題と考えています。本事業では、マイナンバーカードを中心とした書かない窓口のサービス提供により、「書かない、待たせない、来させない窓口」を実現し、市役所内の窓口での手続きを簡単に行うことで市民満足度の向上や書く負担低減、待ち時間短縮等を目指します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【書かない窓口システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民と職員が共に申請書を作成する機能</li> <li>・住民異動に伴う関連手続きを自動判定し、複数申請書を一括で作成する機能</li> <li>・必要な手続き等を市民や職員に示してくれるナビゲーション機能</li> <li>・住民情報や資格情報を総合的に参照する機能（手続きの案内漏れを防止）</li> <li>・基幹業務システムへの入力作業を自動化（待ち時間短縮）</li> <li>・マイナンバーカードの表面記載事項を読み取る（ICチップ等）機能</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の対象帳票数</li> <li>②書かない窓口での申請件数</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の満足度</li> <li>②異動手続きでの所要時間</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【本庁舎における証明書自動交付サービス提供事業】

実施地域	和歌山県紀の川市	事業費	8,123千円
実施主体	和歌山県紀の川市	人口	59,925人
事業概要	<p>本事業では、マイナンバーカードによる証明書自動交付サービスを本庁舎で提供します。市役所内で窓口が混みあっているときなどに、来庁者を待たせずセルフで各種証明書を取得できるようにし、待ち時間短縮及び市民満足度向上を目指します。</p>		
具体サービス	<p>【証明書自動交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁舎の1か所に証明書自動交付機を設置</li> <li>・令和5年度においては、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書及び戸籍附票の写しがセルフで取得可能</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①自動交付が可能な証明書の種類</li> <li>②証明書発行数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	和歌山県有田郡湯浅町	事業費	9,004千円
実施主体	湯浅町	人口	11,397人 (R4.1.1)
事業概要	<p>町民の利便性の向上及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等で住民票等を発行できるシステムを導入する。</p> <p>役場窓口で交付申請書の記載が不要となり、待ち時間の短縮、窓口の混雑緩和など、町民の負担軽減及び窓口業務量の軽減にもつながり、便利で質の高い窓口業務の提供を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した、住民票及び印鑑登録証明書の発行サービス</li> </ul> <p>【コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の自治体クラウドシステム（BCL）の導入</li> <li>・自然災害に備えた、自治体基盤クラウド上へのバックアップ機能の充実</li> </ul>	<p>地方公共団体 住民票の写し・印鑑登録証明書等の交付を コンビニエンスストア等の キオスク端末で実現</p> <p>住民 コンビニエンスストア等</p> <p>導入効果① 住民サービスの向上</p> <p>導入効果② 窓口業務の負担軽減</p> <p>導入効果③ コストの低減</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付利用率</li> <li>②閉庁時間帯（夜間・休日）の利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード申請率</li> <li>②サービス利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【大型ごみ収集オンライン受付事業】

実施地域	鳥取県鳥取市	事業費	5,896千円
実施主体	鳥取県鳥取市	人口	183,383人
事業概要	<p>住民の利便性向上のため、受付センターを一元化した上で、従来の電話に加え、インターネットでの24時間受付に対応する。また、支払い方法についても現金・納付券シールに加え、キャッシュレス決済による支払いを可能とする。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【大型ごみ収集受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収集申込受付</li> <li>・ キャッシュレス決済</li> </ul>	<p>大型ごみデジタル化のイメージ</p>		
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① インターネットからの申込割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 従来の受付時間外の申込件数</li> <li>② 大型ごみ収集受付サービスの満足度</li> <li>③</li> </ol>		



## 事業概要 【窓口DXSaaS 導入】

実施地域	鳥取県大山町	事業費	29,693千円
実施主体	鳥取県大山町、株式会社ケイズ	人口	15,364人
事業概要	<p>これまで転入などライフイベント時の申請手続きは住民の申し出や職員による確認で手続きごとに各書類への記載が必要だった。その際には手続きの漏れや不備が発生してしまうことがある。窓口DXSaaSの導入により処理を自動化し手続きの漏れや不備の発生を防止するとともに、窓口滞在時間を短縮し住民の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【スマート窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口業務のデジタル化により「書かない窓口」を実現する。</li> <li>• 住民との接点が多い“窓口”での自動化</li> <li>• 各担当課申請窓口の集約</li> <li>• 住民の申請手続きのワンストップ化</li> </ul>	<p>＜サービスイメージ＞</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム処理を行う申請手続き数</li> <li>②ワンストップ窓口で処理を完結する申請手続き数</li> <li>③窓口DXSaaSの利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスの満足度</li> <li>②住民の窓口滞在時間</li> </ol>	

## 事業概要 【江府町オープンデータ促進事業】

実施地域	鳥取県江府町全域	事業費	46,440千円
実施主体	鳥取県江府町	人口	2,626人
事業概要	<p>「官民データ活用推進基本法」に基づき、民生のAIアプリケーションを活用し、地方公共団体・事業者が保有する官民データ及び統計のデジタル化とオープン化を図り、コンテンツ流通の円滑化を進める。それにより、住民や学術専門家、民間企業の知りたい、調べたい、分析したいというニーズに応え、地域住民の生活の質の向上、学生の学習、専門家の学術調査の向上、民間企業の新ビジネスの構築を推進する。</p>		
具体サービス	<p>長崎県西海市の地域商社・西海クリエイティブカンパニーが開発したLINE上で動くAIアプリケーション「文字おこしぱりぐっくん」を活用して、江府町が保有する行政情報と統計のデジタル化とオープン化を図り、二次利用の促進と住民の情報へのアクセス権を保障する。</p> <p>①行政データと統計のデジタル化 ②見やすいサイト構築とオープン化とデータベース化 情報へのアクセス向上 ③日本語だけでなく多言語化（英語や中国語）</p> <p>同時に地域での新たなデジタルJOB化し、地域雇用を創出する。</p>	<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;"> <p><b>As-Is</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昔の情報は図書館などに行かないと見れない。</li> <li>・公開情報が探しづらい。</li> <li>・そもそも公開情報が少ない。</li> </ul> <p>・公開情報が多言語対応していないので、参照できない。</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>LINEで250万人が利用するAIアプリケーション「文字おこしぱりぐっくん」を活用</p> <p>①文章・統計のデジタル化 ②オープンサイト構築 ③多言語化</p> </div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>To-be</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昔の情報もHP上に公開されているため、参照しやすい。</li> <li>・情報がカテゴライズされ必要な情報を探しやすい。</li> <li>・参照できる情報が多数あり、活用しやすい。</li> </ul> <p>・公開情報が多言語対応しているため、参照できる。</p> </div>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オープン化サイトのアクセス件数 ②オープンデータのダウンロード数 ③オープン化サイト（英語）のアクセス件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①デジタル化とオープン化に対する住民満足度 ②オープン化された情報の活用意識向上 ③地域雇用の創出</p>	

## 事業概要 【書かない 行かない まわらない みんなに優しい窓口改革事業】

実施地域	島根県益田市	事業費	92,643千円
実施主体	島根県益田市	人口	44,408人
事業概要	「書かない 行かない まわらない 迷わない」をキャッチフレーズに、アナログとデジタルの両面から、市民と職員双方に優しい窓口改革を行うことで、市民の利便性向上及び内部業務の効率化を図り、持続可能で質の高い行政サービスの提供を目指す。		
具体サービス	<p>【書かない】</p> <p>①「窓口受付支援システム」の導入</p> <p>【行かない】</p> <p>②「オンライン申請サービス」の開始</p> <p>【まわらない】</p> <p>③ワンストップサービスの開始</p> <p>③-1 ライフイベントワンストップ窓口設置（専任配置）</p> <p>③-2 おくやみワンストップコーナー設置（専任配置）</p> <p>【迷わない】</p> <p>④迷わせないサービスの充実</p> <p>④-1 発券機及びモニターの設置</p> <p>④-2 フロアアドバイザー（専任）の配置</p> <p>④-3 サイン（看板）の見直し</p>	* 次ページ、サービスイメージ図参照	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①窓口受付支援システムで実装する手続件数</p> <p>②窓口受付支援システムの利用件数</p> <p>③オンライン申請での受付割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①市民の満足度</p> <p>②職員の満足度</p> <p>③来庁者の窓口滞在時間</p> <p>④オンライン申請利用者の満足度</p>	

# 事業概要 【書かない 行かない まわらない みんなに優しい窓口改革事業】

## サービスイメージ図

迷わない



発券機、フロアアドバイザー



わかりやすいサイン

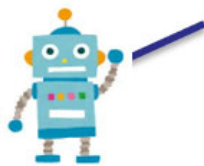
ワンストップ窓口

まわらない

書かない



窓口受付支援システム



ワンストップサポーター



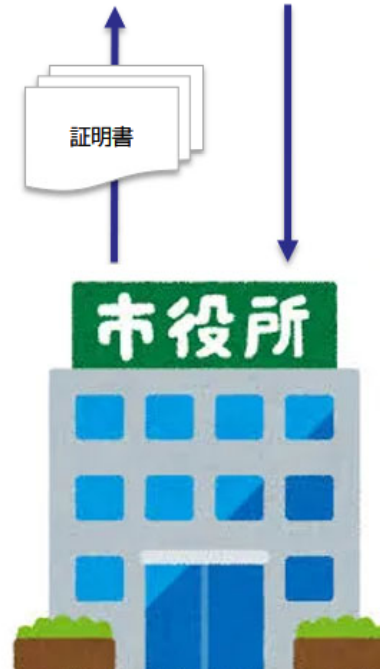
業務システム

バックオフィスデータ連携

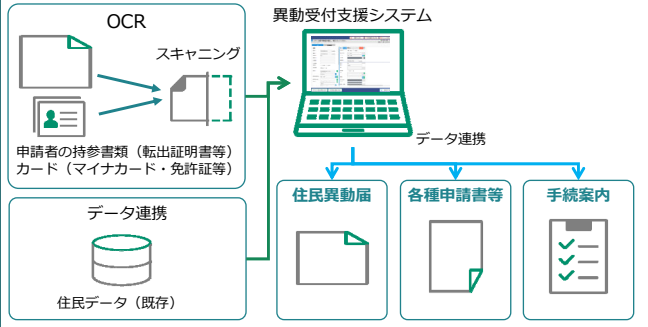


行かない



オンライン申請サービス



# 事業概要 【だれひとり取り残さない窓口構築事業】

実施地域	島根県安来市	事業費	32,044千円
実施主体	島根県安来市	人口	36,453人
事業概要	<p>マイナンバーカードの文字情報を読み取り、申請書へ転記させるシステムを導入することで証明書の発行や各種手続きをする際の記入負担を軽減させる。また、マイナンバーカードを使用し各種証明書発行が可能である行政KIOSK端末を市役所に設置して、マイナンバーカードの利用促進や窓口混雑の緩和を図る。</p> <p>これにより証明書交付は2極化を進め、窓口は高齢者などの記載指導が必要な人を中心に行う。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口受付支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや転出証明書等をOCRで読み込み申請書に転記する。</li> <li>各種申請書の様式は事前にセットアップ。</li> <li>申請内容は職員の聞き取りにより対応。</li> <li>効果として申請者の負担軽減、職員の補正や記載指導の時間削減。</li> </ul> <p>【行政KIOSK端末システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニと同一機種</li> <li>効果として、職員の操作説明により、次回からコンビニに誘導できる。</li> </ul>	<p>【窓口受付支援システム】</p>  <p>【行政KIOSK端末システム】</p>  	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 転入届の操作に要する平均時間</li> <li>② 窓口受付支援システムの利用者数</li> <li>③ コンビニ交付対応行政KIOSK端末の利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 窓口利用者の満足度</li> <li>② マイナンバーカードの申請率</li> <li>③ コンビニ等での各種証明書の交付率</li> </ol>	

## 事業概要 【マルチタスク車両導入事業】

実施地域	島根県安来市	事業費	18,454千円
実施主体	島根県安来市、株式会社ケイズ等	人口	36,453人
事業概要	<p>安来市は、現在、分庁方式を執り市民への行政サービスを提供している。しかし、山間部では、最寄りの庁舎へ移動することも難しい市民が住む集落もある。マルチタスク車両を導入することで、市職員が山間部などへ出向き、マイナンバーカードの申請・受け取り、各種証明書発行や相談業務などを行うことが可能となる。</p>		
具体サービス	<p>【マルチタスク車両】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 車両に移動通信機能を実装する。</li> <li>• マイナンバーカード申請・受取を車両内で実現する。</li> <li>• 各種相談や出前講座なども実施できる。</li> <li>• 効果として、市役所に来ることが困難な市民へのサービス提供が可能となる。また、来庁負担の軽減にもつながる。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①車両の利用者数</li> <li>②提供するサービス数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②サービス利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	島根県奥出雲町	事業費	9,998千円
実施主体	島根県奥出雲町	人口	11,662人

**事業概要**

- ・自治体基盤クラウド（BCL）を活用したコンビニ交付サービスの導入により、マイナンバーカードを利用した全国のコンビニエンスストアでの休日、時間外におけるサービスの提供を可能にし、住民の利便性の向上を図る。
- ・窓口への来庁者を抑えることにより、窓口での待ち時間の解消と業務の効率化を図る。

## 【自治体基盤クラウドシステム（BCL）によるコンビニ交付サービス】

コンビニ等に設置してあるキオスク端末を操作し、マイナンバーカードを使用して住民票の写し等の証明書を取得可能とするもの

### 具体サービス

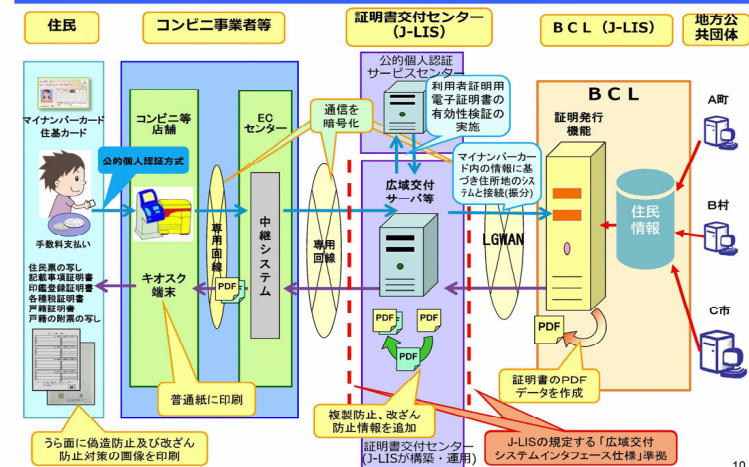
#### 【取得可能な証明書】

- ・住民票の写し
- ・印鑑証明書

#### 【サービス提供時間】

- ・平日、休日の6:30～23:00

### BCL経由のコンビニにおける証明書等の交付の概要



(サービスのURL : <https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/bcl/page/>)

### 主なKPI

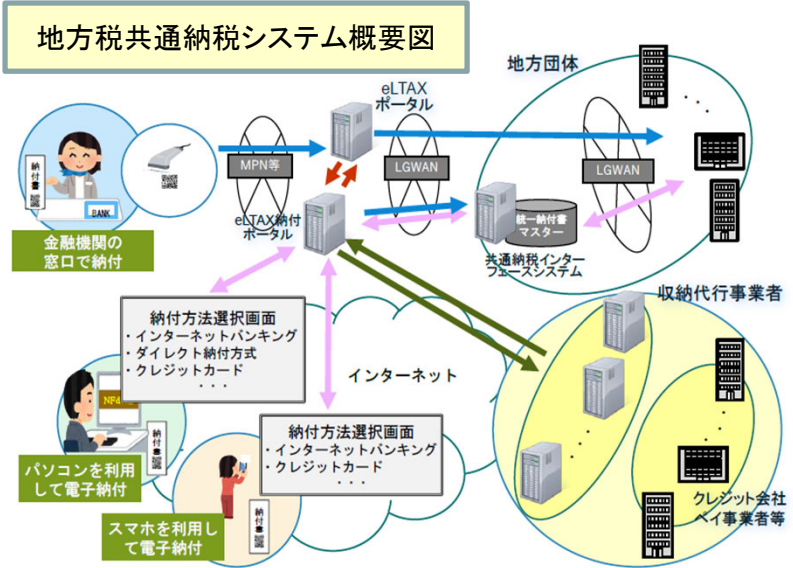
#### 【アウトプット指標（活動指標）】

- ① コンビニ交付による証明書発行率
- ②
- ③

#### 【アウトカム指標（成果指標）】


- ① マイナンバーカード交付率
- ② コンビニ交付サービスを利用する住民の利用満足度
- ③

# 事業概要 【地方税共通納税システムの対象税目拡大に伴う県の税務システム改修事業】

実施地域	岡山県全域	事業費	101,183千円
実施主体	岡山県	人口	1,879,280人(R4.1.1)
事業概要	<p>令和5年度から全国の自治体で始まる地方税統一QRコードを活用してeLTAX（運営主体：地方税共同機構）の地方税共通納税システムで電子納税できるようになるのは、岡山県では自動車税種別割のみである。令和6年度からは、自動車税種別割以外の税目にも地方税統一QRコードを印刷できるようにして、納税者が金融機関窓口に出向くことなく納税できる手段を増やすことにより、電子納税を推進する。</p> <p>なお、令和6年4月に発出する納税通知書の印刷は令和6年3月中に行うため、利用者目線では上記のとおり令和6年度からとなるが、システムの本格運用は令和6年3月中である。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車税種別割以外の税目に係る納税通知書、納付書、督促状、催告状、更正決定通知書等に地方税統一QRコードを印刷できるようにする。</li> <li>・上記通知書等に係る課税情報や収納情報等をeLTAXと連携できるようにする。</li> <li>・上記の目的を達成するために県税務システムの所要の改修を行う。</li> <li>・その結果、納税者が県税を納付・納入する手段が増え、金融機関等の窓口足を運ぶことなく、納税することができる。</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;">  <p>地方税共通納税システム概要図</p> <p>この図は、地方税共通納税システムの構成とデータフローを示しています。中心には「eLTAXポータル」と「eLTAX納付ポータル」があり、これらは「MPN等」と「LGWAN」を通じて「地方団体」の「eLTAXポータル」と「LGWAN」を通じて「統一納付書マスター」と「共通納税インターフェースシステム」に接続されています。また、「金融機関の窓口で納付」や「インターネット」を通じて「納付方法選択画面」（インターネットバンキング、ダイレクト納付方式、クレジットカード）を利用するユーザーも描かれています。さらに、「パソコンを利用して電子納付」や「スマホを利用して電子納付」も示されています。右側には「収納代行事業者」（クレジット会社、ペイ事業者等）も含まれています。</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① QRコードを利用したキャッシュレス決済の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 対象となる税目の県税の収入率</li> <li>② 利用者の満足度（具体的には今後検討）</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【LINE申請システム導入事業】

実施地域	岡山県笠岡市	事業費	24,922千円
実施主体	岡山県笠岡市	人口	45,528人(R4.12.31現在)
事業概要	行政情報入手の窓口として、新たにLINE公式アカウントを利用したシステムを導入し、対話形式による様々な情報発信に加え、HPや各課所管のアプリへの誘導、市民からの通報やアンケート、イベント参加申込、窓口予約等を実施する。また、24時間どこからでも手続き可能な行政手続きのオンライン化やキャッシュレス決済を導入し、「行かない・待たない市役所」による住民サービス向上と職員の業務効率化を図る。		
具体サービス	<p>【LINE申請システム】</p> <p>①笠岡市の公式LINEアカウントを通じた電子申請システム（オンラインキャッシュ決済機能、公的個人認証（JPKI））</p> <p>②市民通報サービス</p> <p>③道路等占用管理システム</p> <p>④モバイルスタンプラリー</p>	<p>(UIイメージ)</p> 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①LINEシステムによる申請数</p> <p>②市民通報システムでの通報率</p> <p>③道路等占用管理システムでの電子申請率</p> <p>④モバイル端末等によるスタンプラリーの利用者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①LINE申請システムに利用満足度</p> <p>②市民通報サービスの満足度</p> <p>③道路等占用管理システムの満足度</p> <p>④モバイルスタンプラリーの利用者満足度</p>	


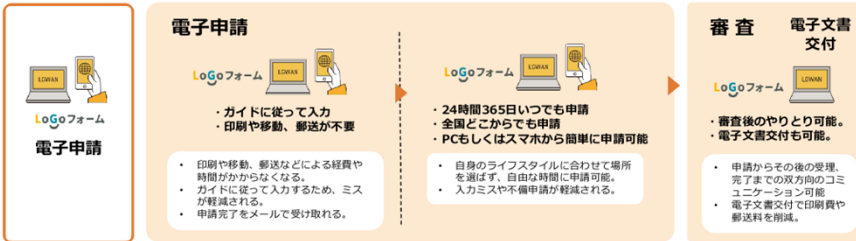
# 事業概要 【スマート窓口】

実施地域	岡山県瀬戸内市	事業費	35,525千円
実施主体	岡山県瀬戸内市	人口	36,613人(R4.12.1時点)
事業概要	<p>市民サービス向上を目的として、スマート窓口システムを導入し、出来るだけ庁舎での滞在時間を減らしスムーズな窓口対応の実現を目指す。また瀬戸内市では、庁舎再編を予定しており、市民の来庁窓口が今までとは異なる場所へ移設することになり、市民においても、職員事務においても、その影響を出来るだけ受けたくないような仕組みを構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【スマート窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民がスマートフォンからの事前申請ができるようにする。（申請に対してQRコードが付与される）</li> <li>・市民は、窓口でQRコードを提示するだけで、窓口受付ができるようにする。</li> <li>・窓口では事前に市民が入力した情報をもとに、タブレット端末から住民異動（転入、転居、転出）や世帯変更（世帯合併・分離、世帯主変更、世帯変更）に伴う複数の申請を行えるようにする。その際に、職員が会話型システムで入力支援ができる。</li> <li>・庁舎内の窓口が異なる申請が必要な場合でも、受付状況や進捗状況の管理ができる。</li> <li>・申請後のデータは、職員が転記することなく、住基システムに自動連携される。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン事前申請件数</li> <li>②スマート窓口で受付可能な手続数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民の申請に係る平均滞在時間</li> <li>②職員の窓口対応時間</li> <li>③窓口対応職員の削減</li> </ol>	

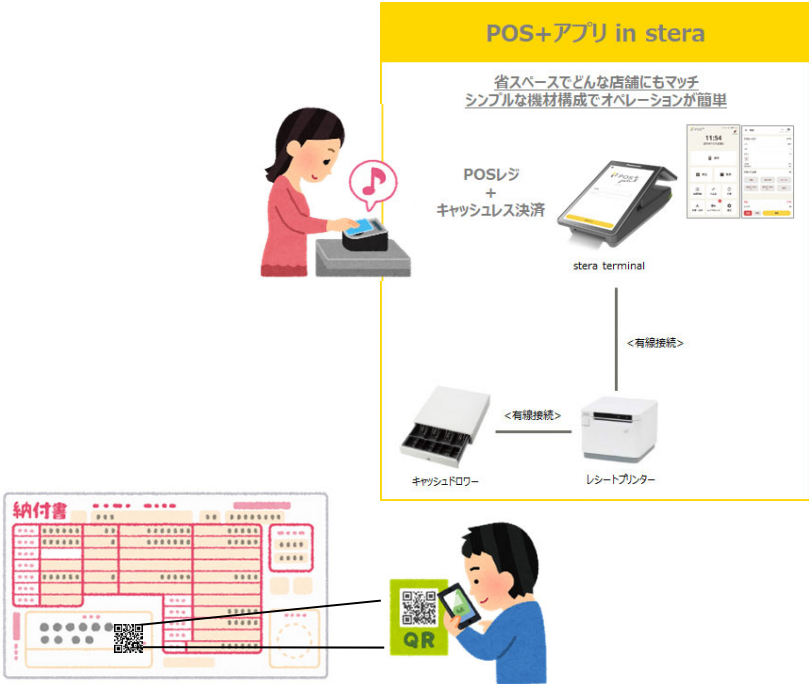
# 事業概要 【「行かない市役所」実現に向けた情報インフラ整備事業】

実施地域	岡山県浅口市	事業費	38,640千円	
実施主体	岡山県浅口市	人口	33,415人	
事業概要	市の情報を集約し、発信するホームページインフラの強化を行うとともに、ページ構成の再構築と検索機能の強化を図る。また、デジタルリテラシーに応じたサービス提供を行うため、電子申請体制の整備と、遠隔相談窓口による体制整備により多重化を図り、要配慮者へのデジタル化移行支援を強化する。			
具体サービス	<p>【ホームページインフラの再構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>階層整理、チャットボットとの連携</li> <li>電子申請等のポータルサイトの構築の基盤を確保</li> </ul> <p>【AIチャットボットの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでのQ&amp;A応答と必要な手続きへの誘導を行う</li> </ul> <p>【LINEセグメント配信・チャットボット導入（機能拡張）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な分類の情報を個々に選択し、ニーズに合った情報の取得が可能</li> <li>LINEアプリ内でチャットを展開し、解決までをアプリ内で完結</li> <li>マイナカードを活用した電子申請体制の構築</li> </ul> <p>【既設サービスとの連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LINE・専用アプリ・テキストメール配信による多重化を図り、操作の一元化による職員負担の削減</li> </ul> <p>【遠隔相談窓口システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制度等に精通した担当者と顔の見える相談を行うことが可能</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the service flow. On the left, citizens are shown with varying digital literacy levels, labeled as 'strong' (強者) and 'weak' (弱者). A box indicates 'HP/LINE/アプリで問題解決/電子申請' (Problem solving/electronic application via HP/LINE/app). An arrow labeled 'オンライン' (Online) points to the '本庁' (Main Office) where a '担当者 (業務精通者)' (Staff member) is shown. A '遠隔相談窓口' (Remote consultation window) is shown as a bridge between the main office and '支所' (Branch Office). A box indicates '遠隔相談窓口で問題解決/対面申請' (Problem solving/on-site application via remote consultation window). An arrow labeled '来庁' (Visit office) points to the branch office. The diagram also shows '市民の情報格差' (Information gap among citizens) and '遠隔窓口' (Remote window).</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>LINE登録者数</li> <li>ホームページ閲覧数</li> <li>遠隔窓口利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>チャットボットによる問題解決率</li> <li>遠隔窓口利用者の満足度</li> </ol>		


# 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	岡山県小田郡矢掛町	事業費	4,554千円
実施主体	岡山県小田郡矢掛町	人口	13,698人
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>●LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」(株)xIDが提供するxIDアプリ等)</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」(株)GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携)</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」(LoGoフォーム機能内の拡充)</li> </ul>	<p>紙での申請受付では以下の課題がありました。</p>  <p>電子申請システム導入により【申請者（住民・事業者）】と【職員】の両方の課題が解決します。</p>  <p>提供元: (株)トラストバンク</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子申請による申請回答数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> </ol>	

# 事業概要 【キャッシュレス導入による公共サービスデジタル化推進事業】

実施地域	岡山県勝央町	事業費	3,731千円
実施主体	岡山県勝央町	人口	10,981人
事業概要	<p>コロナ禍によりキャッシュレス決済の導入を求める住民の声が多くなってきたことや、多様な生活スタイルから営業時間内での支払いができない住民への対応が課題となっていた。そこで、介護保険料や保育料等をコンビニ収納に対応させ、キャッシュレス決済も利用できるようにする。また、文化ホール事業のチケット代、美術館の入館料、ギャラリー使用料等の支払いキャッシュレス決済を導入し、町民の利便性の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <p>以下の公共サービス利用料等について、キャッシュレス決済に対応する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文化ホールチケット代</li> <li>美術館の入館料、ギャラリー使用料</li> <li>公民館収入</li> <li>介護保険料</li> <li>後期高齢者医療保険料</li> <li>保育料</li> <li>町営住宅使用料</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①対象施設におけるキャッシュレス決済比率</li> <li>②使用料等のキャッシュレス決済比率</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①アンケートによる利用満足度</li> <li>②キャッシュレス決済利用者の利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【デジタル窓口／総合申請システム導入事業】

実施地域	広島県竹原市	事業費	32,341千円
実施主体	広島県竹原市	人口	23,647人
事業概要	市役所の窓口業務について、マイナンバーカードや転出証明書をタブレット端末に読み取らせることで、申請書に手書きで記入する必要のない、「書かなくてよい」窓口を実現し、市民の手続き時間の短縮や職員の業務効率化を図り、今後のマイナンバーカード取得率向上につなげる。		
具体サービス	<p>【デジタル窓口／総合申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードや転出証明書をタブレット端末に読み取らせることによる、氏名や住所等の自動入力。</li> <li>申請内容のタッチパネル入力</li> <li>タッチパネルで入力したデータの住民情報システムへの自動連携</li> <li>タッチパネルでのアンケート入力により次に行く窓口を案内</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①来庁者タブレット誘導による利用者数</li> <li>②マイナンバーカードを利用した申請数</li> <li>③周知のための広報回数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②窓口滞在時間の削減</li> <li>③申請書記入負荷の軽減</li> </ol>	

## 事業概要 【総合事務システムと連携したスマート市役所実現事業】

実施地域	広島県尾道市	事業費	68,552千円
実施主体	広島県尾道市	人口	130,274人
事業概要	<p>電子申請サービスに本市LINE公式アカウントからログインできるLINE連携を追加し、住民に利用しやすい環境を提供することで、電子申請サービス利用の促進と公式アカウント登録者数の増加を図る。また、オンラインで行われた申請の受付・決裁・通知・保管といった一連の処理をデジタルファーストで行い、迅速な通知・回答につなげるとともに、地域からの要望への対応時間を短縮するため総合事務システムを構築し、住民サービス向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LINE連携オプション機能追加</li> <li>• オンライン決済機能追加</li> </ul> <p>【総合事務システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子決裁システム構築</li> <li>• 文書管理・文書公開システム構築</li> </ul> <p>【証明書セルフ交付システム】</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請可能な手続数</li> <li>②デジタルファーストで処理される手続数</li> <li>③証明書セルフ交付システム利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービス利用者の満足度</li> <li>②総合事務システムの利用により短縮された手続の期間</li> <li>③証明書セルフ交付システム利用により短縮された時間</li> </ol>	

# 事業概要 【文書管理システム導入事業（庁外配信用システム情報公開対応）】

実施地域	広島県府中市	事業費	4,325千円
実施主体	広島県府中市	人口	36,575人（R4.12.1）
事業概要	<p>市民の行政情報のアクセシビリティの向上（時間及び、利便性）と庁内業務の事務効率の向上を図るために、公文書管理の電子化を図る。庁内文書管理システムを導入し、庁外配信用システムと並立させることにより二つの目的を達成させる。庁内文書管理は、受付から回覧・起案決裁、保存管理、検索、廃棄までを一貫したシステムとすることで、業務行程を削減し、生産性の向上を図るとともにセキュリティレベルの向上を目指す。また、庁内文書管理システムと庁外配信システムを適切に同期させることにより、公開用文書をよりタイムリーに市民がアクセスできるようにする。</p>		
<p>【町内文書管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークフローシステムと連携させ、効率的な稟議プロセスを構築し、事務処理の生産性向上を図る</li> <li>・庁内に散在する電子文書・紙保存文書を統合し、文書ライフサイクルを確立することにより、省スペース化を実現するとともに、より強靱なセキュリティ環境内での文書管理を実現する</li> <li>・文書管理システムによる効率的な文書アクセス方法を実現し、事務処理の生産性を向上させる</li> </ul> <p>【庁外配信用システム（情報公開対応）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要望書の受理・進捗・完了などの確認を来庁せず、適宜可能にすることにより、市民サービスの向上と行政と市民のコミュニケーションの円滑化を狙う</li> <li>・GISシステムや画像データを組み合わせてアクセスできるようにし、公開情報の質の向上を図る</li> <li>・公開要求ベースでの文書公開から、インターネットによる文書公開をすることにより、より多くの市民に行政情報を提供する</li> </ul>			
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 町内会要望回答の公開件数</li> <li>② 公文書公開のカテゴリ数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 町内会要望への対応の満足度</li> </ol>	




# 事業概要 【マイナンバーカード利活用推進事業（コンビニ交付）】

実施地域	日本国内	事業費	11,752千円
実施主体	広島県三次市	人口	49,557人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した住民の利便性向上、サービス導入に伴うマイナンバーカードの普及促進及び各種証明書発行に係る窓口業務量の軽減を図るため、地方公共情報システム機構の提供する自治体基盤クラウドシステムサービスを活用することでコストの低減を図りつつ、コンビニエンスストア等における住民票の写し等の発行サービスを実装する。</p>		
具体サービス	<p><b>【コンビニ交付サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用して、令和6年から全国のコンビニエンスストア等（約56,000箇所）で、住民票の写しや証明書等を早朝から深夜まで取得することを可能とする。</li> <li>・将来的には、基幹業務システムの標準化を踏まえ、取得可能な証明書の種類を拡大し、各種税証明書や戸籍証明書も取得可能とするよう継続して検討していく。</li> </ul>	<p><b>取得できる証明書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・住民票記載事項証明書</li> </ul> <p><b>証明書発行サーバ</b></p> <p>証明書裏面の偽造防止情報も付加</p> <p><b>証明書情報を作成</b></p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニエンスストア等での証明書交付数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①サービスの満足度</p> <p>②コンビニ交付利用率</p>	

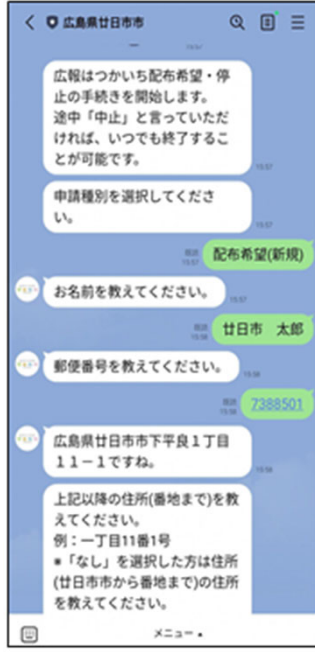
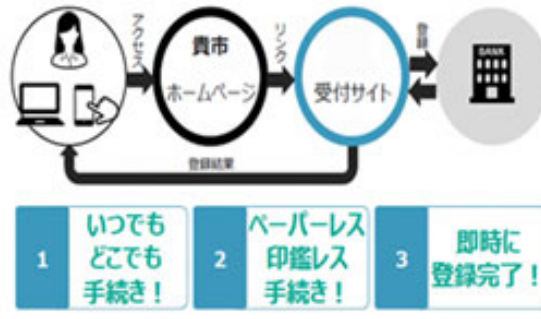

# 事業概要 【窓口DXSaaS】

実施地域	広島県東広島市	事業費	71,923千円
実施主体	広島県東広島市、株式会社ケイズ	人口	190,504人
事業概要	<p>転入・転出・転居・出生・世帯構成変更・死亡といったライフイベント時における手続きについて、市役所内の複数担当課において氏名や住所等を何度も書くといった手間や、多くの待ち時間の解消のために、窓口DXSaaSを導入し、ワンストップでの手続きができるようにする。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓口DXSaaS】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請者の情報を基に、各業務システムと連携し、必要な手続きをAIで自動判定することで、漏れなくプッシュ案内する。</li> <li>必要な手続きについて、統合申請書を作成し、何度も書かずに一度の申請で複数の手続きの受付が完了する。</li> <li>ワンストップ窓口だけで完結しない場合も、二次元コード付きの案内文書を印刷し、担当課へ提示するだけで引継ぎが完了する。</li> <li>令和5年度は住民異動に伴い必要となる児童手当、乳幼児医療、国民健康保険、後期高齢者医療の手続きを対象とし、その他窓口業務については、順次対象手続きを拡大していく。</li> </ul>	<p>ワンストップ窓口で手続き完了 必要な手続きをプッシュ型提示</p> <p>住民 一括申請 情報照会 統合データベース (基幹システムと連携) 窓口DXSaaS 情報連携 各課</p> <p>※データで判断できない場合のみ</p> <p>令和4年度第2次補正予算デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプTYPE2で申請しているTown&amp;Gown構想の事業により構築予定のデータ連携基盤との連携については、プライバシー配慮・セキュリティの観点から慎重に検討を進める必要があることから、提供者のオプトインに基づく有効なサービスが具体化される見込みとなった時点で段階的に実装する予定としている。</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口DXSaaS利用者数</li> <li>②窓口DXSaaSでの手続き完結割合</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口サービスに満足した人の割合</li> <li>②ライフイベント時の手続きに要する時間</li> </ol>	


# 事業概要 【映像通報システム構築事業】

実施地域	広島県東広島市	事業費	4,312千円
実施主体	広島県東広島市、株式会社ドーン	人口	190,504人
事業概要	<p>従来の音声による119番通報では伝達が困難であった現場の詳細な状況を、通報者から消防指令センターへ映像を送信することによって、より正確でリアルタイムに情報を伝えることができる映像通報システムを導入する。また、心肺蘇生法などが必要な緊急性の高い救急事案では、消防指令員が通報者に対して映像を確認しながら応急手当のアドバイスを行うことで、より効果的な救命処置につなげることができる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【映像通報システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>119番通報者に動画の送信を依頼し、消防指令センターで映像による確認と通話を行うことで、言葉では説明しづらい現場の状況を正確に把握することができる</li> <li>応急手当の方法がわからない場合でも、消防指令センターが119番通報者へ送信する動画を見ながら応急手当を行うことができる</li> </ul>	 <p>令和4年度第2次補正予算デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプTYPE2で申請しているTown&amp;Gown構想の事業により構築予定のデータ連携基盤との連携については、プライバシー配慮・セキュリティの観点から慎重に検討を進める必要があることから、提供者のオプトインに基づく有効なサービスが具体化される見込みとなった時点で段階的に実装する予定としている。</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>映像通報システム利用件数</li> <li>心肺停止患者に対する応急手当の実施率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>心肺停止患者の1か月後生存率</li> </ol>	

# 事業概要 【スマート市役所推進事業】

実施地域	広島県廿日市市	事業費	19,356千円
実施主体	広島県廿日市市	人口	116,239人
事業概要	<p>本市の地域課題は、山間部と島しょ部で構成される過疎地域における市役所等への移動にかかる負担の軽減と、子育て世代の流入が続く沿岸部における窓口の混雑緩和や迅速化などによる行政手続きの利便性向上である。行政サービスのスマート化により、行政手続きに関する地理的・時間的な制約をなくすことで地域課題を解決し、住民それぞれのライフスタイルに合った利便性の高い暮らしが実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【対話型電子申請等サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続きのオンライン申請</li> <li>相談や講習のオンライン予約</li> <li>マイナンバーカードの受取予約 等</li> </ul> <p>【オンライン口座振替受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替受付のオンライン化</li> </ul> <p>【らくらく窓口証明書交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>らくらく窓口申請ツールを活用した各種証明書の発行</li> </ul>	<p>【対話型電子申請等サービス】</p>  <p>【オンライン口座振替受付サービス】</p>  <p>【らくらく窓口証明書交付サービス】</p> 	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン化された行政手続き数</li> <li>②オンライン化された行政手続きの延べ利用者数</li> <li>③オンラインによる口座振替手続件数</li> <li>④らくらく窓口申請ツールの利用割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート化されたサービスの利用率</li> <li>②行政サービスが効果的・効率的だと思う住民の割合</li> <li>③マイナンバーカードの交付率</li> </ol>	

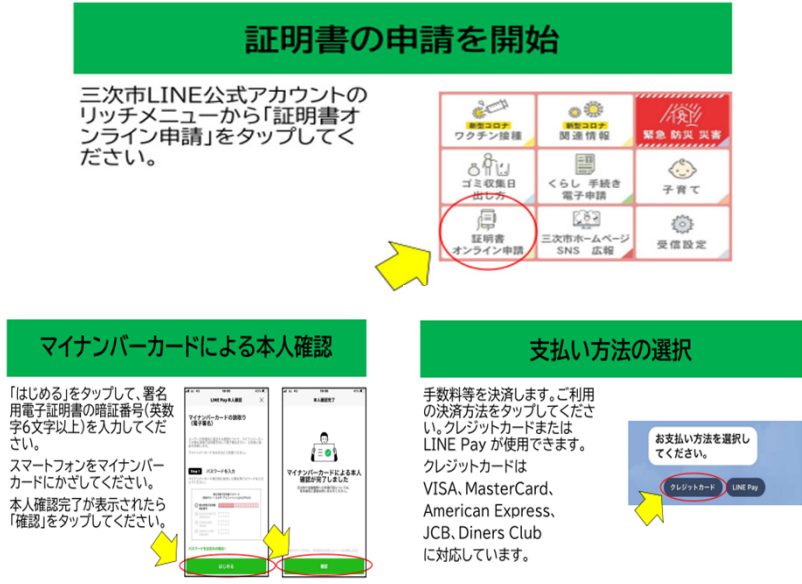
# 事業概要 【庁舎証明発行窓口での手数料のキャッシュレス決済導入事業】

実施地域	広島県安芸郡海田町	事業費	2,725千円
実施主体	広島県海田町	人口	30,607人
事業概要	<p>本町では、令和5年9月に新庁舎への移転を予定している。この新庁舎に新たに設ける証明発行窓口での各種証明書の手数料の支払いに対して、キャッシュレス決済及びPOS機能、自動釣銭機を有するレジを導入する。これまで現金のみであった支払い方法を拡充することにより、住民の利便性が向上するとともに、住民と職員の接触機会の減少による感染症対策にも寄与する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>役場庁舎に新たに設ける証明発行窓口で取り扱う各種証明書の手数料支払いに対して、クレジットカード、二次元コード、交通系ICカード等での支払いを可能とする。</p>	 <p>＜ご利用イメージ＞</p> <p>1. 決済種別を選択し、決済金額を入力</p> <p>2. お客様のカードやQRコード等を読み取る</p> <p>3. 支払回数を確認し、決済確定（クレジットの場合）</p> <p>4. お客様控えをお渡りする</p> <p>決済確定 ここで暗号化された決済データがカード会社へ送信され、決済が確定</p> <p>自動出力設定可能</p> <p>© 2022 Daiwa House Group All rights reserved.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明発行窓口での支払いにおけるキャッシュレス決済比率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①証明書発行事務に対する住民満足度</p>	

## 事業概要 【デジタル技術を活用した移住・定住促進と町の魅力発信プロジェクト】

実施地域	全国	事業費	5,382千円
実施主体	広島県坂町	人口	12,852人
事業概要	<p>自宅にいながらスマホ等で施設や空き家物件等を360度見渡すことができ、その場にいるような体験ができるVRを導入し、新型コロナウイルス感染症拡大防止による外出自粛時や遠出が難しい方にも、本町の魅力や施設、空き家物件等の情報をHPやSNS、テレビのデータ放送等を活用して発信する。また、動画等の魅せるデジタルコンテンツ等を充実化し、本町の認知度を高め、移住・定住促進及び交流人口・関係人口の増加を図る。</p>		
具体サービス	<p>【VRを活用したデジタルコンテンツ等の作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>VR画像（坂町の施設・空き家物件等）をホームページへ実装</li> <li>坂町のPR動画をホームページへ実装</li> <li>ホームページ、LINE、テレビのデータ放送等による、坂町の魅力や施設、空き家物件、デジタルコンテンツ等の発信</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①VR画像コンテンツ数</li> <li>②坂町公式SNS登録件数</li> <li>③坂町公式SNSの発信回数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①観光客数</li> <li>②VR画像利用満足度</li> <li>③移住・定住相談件数</li> </ol>	

# 事業概要 【24時間365日止まらない行政サービス構築事業】

実施地域	広島県北広島町	事業費	3,696千円
実施主体	広島県北広島町	人口	17,508人
事業概要	<p>現在の電子申請システムにキャッシュレス決済やSNS連携機能を追加することにより、町民等の利便性向上や地域課題の解決を図る。 マイナンバー連携業務の拡大を図り、カードの利活用を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【SNS連携サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町公式LINEからの申請ができるよう実装を行う。</li> <li>・SNSの活用により、平素から使い慣れたソリューションからの申請が可能となり、利便性の向上につながる。</li> </ul> <p><b>【キャッシュレス連携サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子申請に伴う、手数料や使用料の支払いについては、キャッシュレス決済やクレジットカード決済で対応できる環境を構築する。</li> </ul>	 <p><b>証明書の申請を開始</b></p> <p>三次市LINE公式アカウントのリッチメニューから「証明書オンライン申請」をタップしてください。</p> <p><b>マイナンバーカードによる本人確認</b></p> <p>「はじめる」をタップして、署名用電子証明書の暗証番号(英数字6文字以上)を入力してください。</p> <p>スマートフォンをマイナンバーカードにかざしてください。本人確認完了が表示されたら「確認」をタップしてください。</p> <p><b>支払い方法の選択</b></p> <p>手数料等を決済します。ご利用の決済方法をタップしてください。クレジットカードまたはLINE Payが使用できます。</p> <p>クレジットカードはVISA、MasterCard、American Express、JCB、Diners Clubに対応しています。</p>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応業務数</li> <li>② 電子申請件数及びLINEからのオンライン申請件数</li> <li>③ キャッシュレス決済利用件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① サービス利用満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【書かない窓口システム導入による行政窓口受付業務電子化事業】

実施地域	広島県大崎上島町	事業費	33,231千円
実施主体	広島県大崎上島町	人口	7,043人
事業概要	<p>本町の受付窓口では、転入等による住民異動の届出や各種証明書の交付申請を行う際、申請書を手書きで作成する必要があり、記入漏れ・誤りの訂正に住民と職員双方が時間を取られることが問題となっている。よって、「書かない窓口システム」を導入し、電子的な申請書作成によって住民及び職員の負担を軽減し、基幹系システムへの申請者情報入力の電子化によって手続き漏れをなくすことで、窓口機能を強化する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>これまで住民が手書きしていた申請書類を、転入時に住民課へ提出する転出証明書、マイナンバーカード、運転免許証等から情報を抽出し、または職員が聞き取りで端末へ入力し、もしくは住民がタッチパネル端末で入力することで、電子的に作成する。</p> <p>また、それら申請情報を基幹系システムへ入力する際、氏名等の基本情報を手続き別に何度も手入力していたものを、データ連携により削減し、住民と職員双方の負担を軽減する。</p> <p><b>【書かない窓口システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子的な申請書類作成</li> <li>• 基幹系システムとのデータ連携</li> </ul>	<p>次世代型スマート窓口(「書かせない」「待たせない」窓口の実現に向けて)</p> <p>事業の概要 転入処理業務の見直しを行い、申請手続きの簡素化や処理後の円滑な案内を行うことにより、待ち時間の短縮等の市民サービスを充実するとともに、事務の効率化を行う。</p> <p>転入に伴う手続きの流れ (市民課)</p> <p>【目指す窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システムにて「ヒアリング」→「異動届の作成」→「案内表、異動届、申請書（運用に応じて他課で作成も可能）」→「サイン（署名）」が行えます。</li> <li>・住民の方は、異動届などの届出書を記入いただく必要はなく、また、他課にも情報連携されているため、「待たせない、何度も同じことを書かない、聞かない、迷わせない」という住民サービス向上を図った運用が実現します。</li> <li>・デジタル手続き法の基本原則を目指し、手続きをオンラインで完結する窓口を目指します。</li> </ul> <p>【デジタル手続き法】基本原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の手続きをオンラインで完結させる「デジタルファースト」</li> <li>・同じ情報の提供を何度も求めない「ワンストップ」</li> <li>・複数の手続きを一度で終わらせる「コネクテッドワンストップ」</li> </ul>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 転入手続きの受付時間（月平均）</li> <li>② 転居・転出手続きの受付時間（月平均）</li> <li>③ 申請手続きのマイナンバーカード利用率（月）</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 受付時間の満足度</li> <li>② マイナンバーカード利用の満足度</li> <li>③ 窓口対応の質の満足度</li> </ol>	



## 事業概要【下関市窓口DX推進事業】

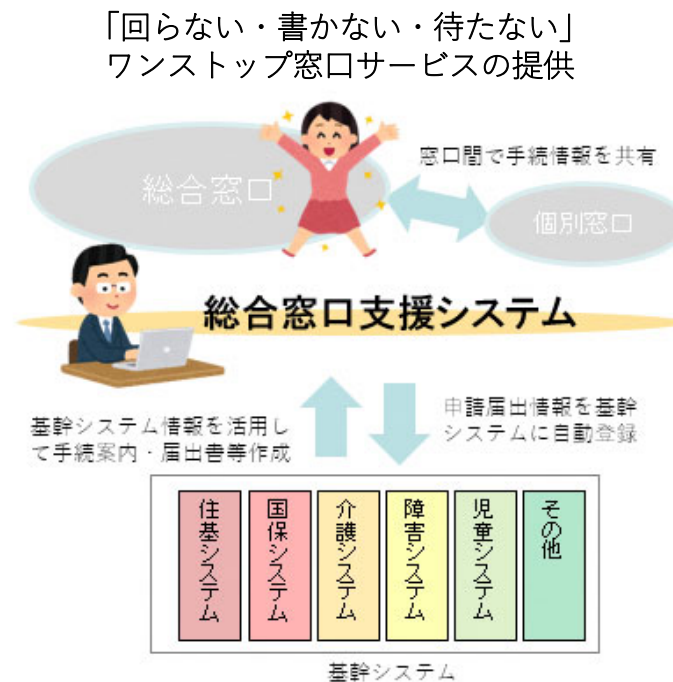
実施地域	山口県下関市	事業費	104,652千円
実施主体	山口県下関市	人口	250,988人
事業概要	窓口DXを推進する事業として、書かない窓口及び窓口で支払う手数料等のキャッシュレス化の推進を行う		
具体サービス	<p>①書かない窓口サービス【窓口支援システム】（担当：市民部市民サービス課）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードや転出証明書、スマホ等で作成した二次元コードなどを利用して申請書や届書等の書類の作成を支援する</li> <li>・作成した書類の情報を関連システムにデータ連携する （ex.住民異動情報を住民基本台帳システムに自動入力する等）</li> </ul> <p>②市民窓口キャッシュレスサービス（担当：総合政策部情報政策課）</p> <p>窓口手数料の支払い方法について、これまでの現金支払いに加え、電子マネー等のキャッシュレス決済を可能とする</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○書かない窓口サービス（窓口支援システム） <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きの拡充</li> <li>・書かない窓口利用件数</li> </ul> </li> <li>○市民窓口キャッシュレスサービス <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレスサービスの利用者数の拡大</li> </ul> </li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○書かない窓口サービス（窓口支援システム） <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動を伴う処理時間の短縮化</li> </ul> </li> <li>○市民窓口キャッシュレスサービス <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済の利用率</li> </ul> </li> </ul>	

## 事業概要 【企業情報直接提供サービス事業】

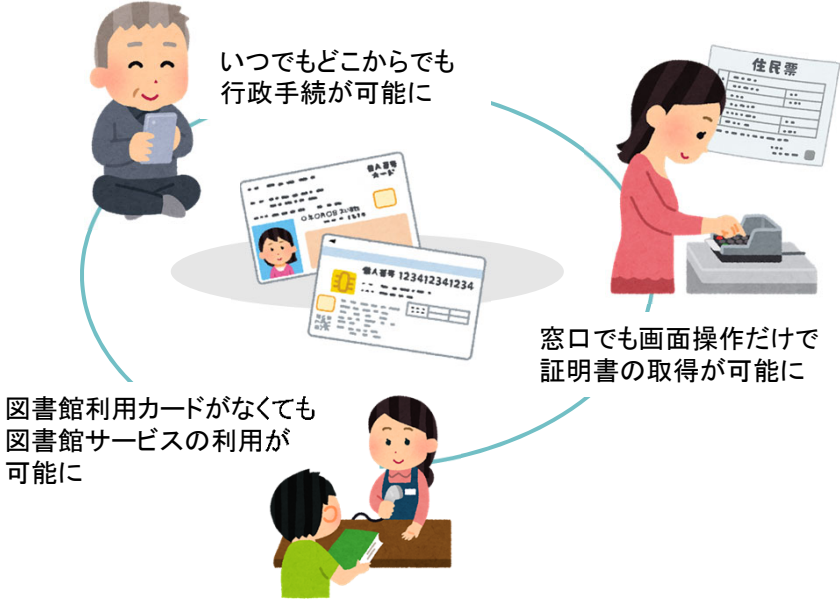
実施地域	山口県宇部市等	事業費	1,430千円
実施主体	山口県宇部市	人口	160,502人 (R4.12.1)
事業概要	<p>入札参加要件である経営事項審査通知書の提出を、書面持参としているほか、契約締結に係る書類も契約毎に書面提出の必要があり、参加事業者へ過大な負担をかけている現状であるため、(財)建設技術者センターが提供する企業情報管理システムデータを本市契約管理システム等で活用することで、手続きの簡略化やペーパーレス化を図るとともに、契約締結における事務効率化を推進することで、建設業者全体のデジタル化を促進していく。</p>		
具体サービス	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">入札登録・契約業務</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">建設業者</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">宇部市</div> </div> <p style="text-align: center;">紙提出(持参)</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <p style="text-align: center;">経営審査事項書類持参不要による事務の効率化 契約に関する提出・確認作業の効率化検討 企業情報直接サービスによる確認(市の業務効率化)</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">建設業者のデジタル化促進</div> </div> <p>企業情報直接提供サービスを活用したデジタル化を実施することで、建設業者が現在書面で持参している経営事項審査通知書のペーパーレス化を図る。 加えて、契約締結のための提出書類や確認作業も電子処理化が可能となるよう、関係団体等とも協議のうえ、デジタル化を進めていくことで、民間企業間においても同様なデジタル化の促進を図る。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①経営事項審査データを活用する建設業者数</li> <li>②経営事項審査情報の登録・更新入力削減数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①経営事項審査通知書の書面提出の削減数</li> <li>②導入システム利用満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【「回らない・書かない・待たない」窓口サービスの提供】

実施地域	山口県山口市	事業費	30,000千円
実施主体	山口県山口市	人口	192,051人
事業概要	<p>現在の窓口手続は分断配置された複数の窓口を回った上で、手書きを繰り返して申請届出書を作成する必要があるなど、手続に係る住民の負担が過大。このため、総合窓口化の推進とあわせて、総合窓口支援システム機能を導入し、総合窓口を中心とした「回らない」「書かない」「待たない」ワンストップサービスを提供し、住民の窓口手続の飛躍的な利便向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【総合窓口支援システム機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基幹システムの情報を利用して、ライフイベントの関連手続をもれなく自動案内（リストアップ）するとともに、リストアップした手続の申請届出書をまとめて電子的に作成し多くの手続が電子サインのみで完結</li> <li>・ 総合窓口で手続が完結しない場合も、総合窓口と個別窓口間で手続情報をリアルタイムに共有し、重複の本人確認やヒアリングを不要化</li> <li>・ 窓口職員への確認事項のアシスト機能により職員の熟練度に依存することなく窓口サービスレベルを均質化</li> <li>・ 申請届出情報を基幹システムに自動登録させることで窓口職員の業務を効率化</li> </ul> <p>本サービスは、行政手続に係る住民の利便性向上を図ることを目的としたものであり、本実施計画記載のデジタル実装の内容で目的達成でき、また、データ連携基盤の活用によって基盤利用料などのコスト増が見込まれることからデータ連携基盤への接続は行わずに事業展開</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手書きが不要な手続数</li> <li>②総合窓口支援システムを利用した人数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①行政サービスの事務手続は、正確でスムーズだと思う市民の割合</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

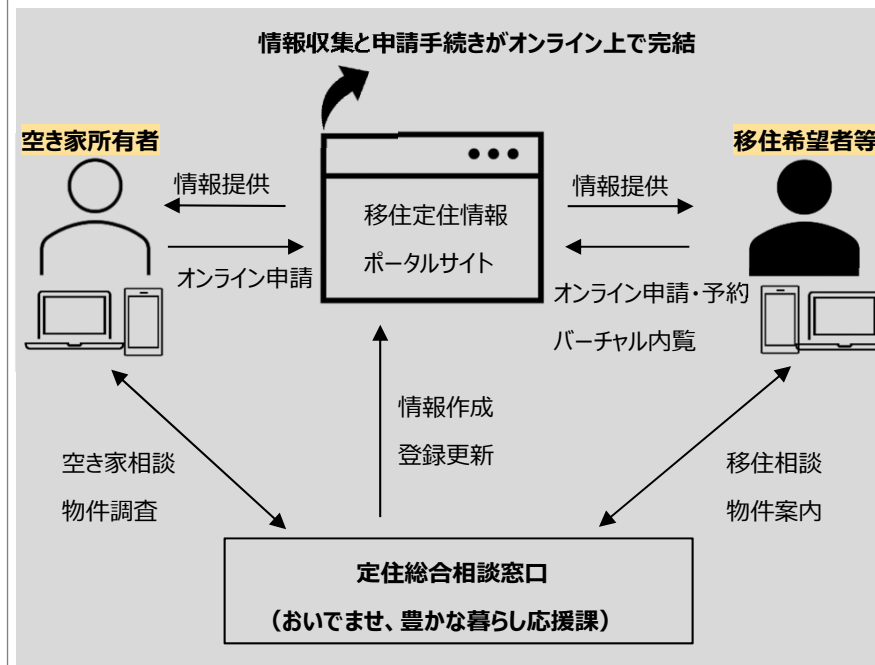


## 事業概要 【マイナンバーカード活用による住民サービスの向上】


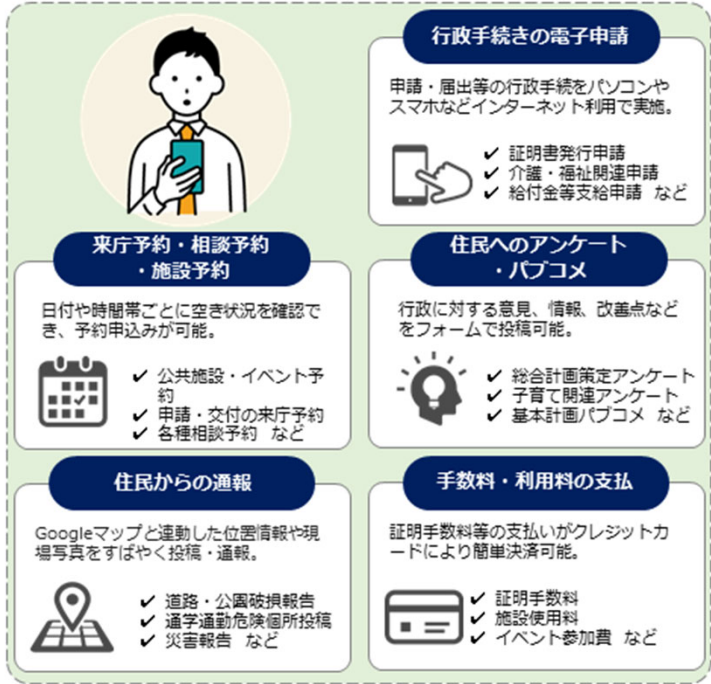
実施地域	山口市全域（証明書自動交付サービスは山口市小郡地域）	事業費	10,941千円
実施主体	山口市	人口	192,051人
事業概要	<p>現在、多くの行政手続は窓口への来庁を要するとともに、手書きで申請届出書を作成する必要があるなど住民の負担が大きく、また、図書館においても図書館利用カードの持参忘れが多く、その際のサービス利用に当たって煩雑な手続を要している。デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードを活用することで、行政手続に係る移動や手書きの負担解消を図るとともに、図書館での利用者認証の多手段化を図り、住民サービスの向上につなげる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【マイナンバーカードを活用した電子申請サービス】          既存の電子申請システムにマイナンバーカード公的個人認証機能や「ぴったりサービス」への連携機能を追加することで、普段使いされているプラットフォームで多くの行政手続をオンラインで行うことを可能にする。</p> <p>【証明書自動交付サービス】          マイナンバーカードを活用した証明書自動交付機を導入することで、マイナンバーカードの読み込みと画面の操作だけで各種証明書を取得することを可能にする。</p> <p>【図書館利用カードのマイナンバーカード・スマートフォン対応サービス】          図書館利用カードとマイキーIDを紐付けてマイナンバーカードで図書館サービスの利用を可能にするとともに、マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載化を見据えたサービス形態として、図書館利用カードのIDを表示したスマホでもサービス利用を可能にする。</p>	<p style="text-align: center;"><b>マイナンバーカードで 行政サービスをもっと便利に!</b></p>  <p>いつでもどこからでも行政手続が可能に</p> <p>窓口でも画面操作だけで証明書の取得が可能に</p> <p>図書館利用カードがなくても図書館サービスの利用が可能に</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードを活用した電子申請手続の公開数</li> <li>②周知広報活動の実施回数</li> <li>③図書館利用カード登録数に占めるスマートフォンへの図書館利用カード登録数の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードを活用した電子申請の利用者の満足度</li> <li>②証明書自動交付機の利用者の満足度</li> <li>③スマートフォン図書館利用カードの利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【萩市移住定住促進デジタル化事業】

実施地域	山口県萩市	事業費	12,257千円
実施主体	山口県萩市	人口	43,743人
事業概要	<p>移住希望者等が、移住の検討に必要な情報を一括で入手できるポータルサイトを構築する。          また、オンラインでの申請受付や内見予約、360度映像を用いたバーチャル内覧を可能にし、移住希望者等がいつでもどこでもインターネットを通じて情報収集や手続きができるようにする。</p>		
具体サービス	<p>1. 移住定住情報一括提供サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 移住定住情報ポータルサイトの構築</li> <li>② オンライン申請受付             <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家所有者の物件登録</li> <li>・移住希望者の利用者登録</li> </ul> </li> <li>③ オンライン予約システム             <ul style="list-style-type: none"> <li>・物件内見予約</li> <li>・お試し暮らし住宅予約</li> </ul> </li> <li>④ バーチャル内覧             <ul style="list-style-type: none"> <li>・360度映像を用いた物件紹介</li> </ul> </li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① オンライン申請受付件数（割合）</li> <li>② 空き家バンクページへのアクセス数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 定住総合相談窓口を通じた移住者数</li> <li>② 空き家情報バンクの成約物件数</li> <li>③ ポータルサイト利用者の満足度</li> </ul>	



# 事業概要 【行政手続オンライン申請推進事業】

実施地域	山口県防府市	事業費	2,502千円
実施主体	山口県防府市	人口	113,826人
事業概要	<p>本市における多くの行政手続きが窓口での対面及び書面で受付を行っているため、申請方法の多様化や、手続きを行う関係者等の利便性の向上及び行政運営の簡素化、効率化を図るため、オンライン申請システムを導入し、夜間、休日問わず、いつでもどこでもオンラインで行政手続きが行える環境を整備する。</p>		
<p>【オンライン申請システム】</p> <p>システム名「LoGoフォーム」</p> <p>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</p> <p>オンライン申請機能、オンライン決済機能、電子認証機能、予約機能、位置情報機能などの機能連携や機能拡充により幅広いオンライン行政サービスの提供が可能。</p>			
<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①オンライン化手続数</p> <p>②オンライン申請利用割合</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度</p> <p>②</p> <p>③</p>		

# 事業概要 【窓口支援システム導入事業】

実施地域	山口県防府市	事業費	64,180千円
実施主体	山口県防府市	人口	113,826人
事業概要	<p>転入や転居などの住民異動に関連する手続を、来庁者に申請書を書かせることなく、職員が聞き取りながら窓口で受付し、異動データ連携により待ち時間を短縮するとともに、他課の手続でも申請書を書かせることなく手続を完了させることで、簡単で便利な窓口を実現する。また、スマートフォン等を利用し、申請内容の事前作成や、手続に必要な持ち物・窓口の案内を可能とすることにより、迷わない、待たない窓口とし、混雑を緩和させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口支援システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民異動・関連手続の書かない窓口の実現</li> <li>待ち時間短縮・ペーパーレス化</li> <li>申請内容の事前作成</li> <li>持ち物や窓口の案内</li> </ul>	<p>住民が申請書を記入しないことで課題解決とサービス向上を実現</p> <p>②内容確認 確認しやすい。 記入漏れもない。</p> <p>⑤その他手続 ④システム処理 付随手続も進めやすい。</p> <p>⑥届書等のファイリング 片付けも、検索も 便利になる。</p> <p>申請内容を確認します。</p> <p>③受付 ①受付 この申請書をあちらの窓口に お持ちください。</p> <p>申請内容を確認 します。</p> <p>窓口</p> <p>他課の窓口</p> <p>この申請書、 お願いします。</p> <p>③窓口で手続</p> <p>この申請書、お願 いします。</p> <p>②順番待ち</p> <p>案内された窓口 に行けばいいんだ</p> <p>①来庁</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口支援システム利用者数</li> <li>②事前申請の利用率</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民異動及び関連手続の平均所要時間</li> <li>②窓口利用者満足度</li> <li>③</li> </ol>	

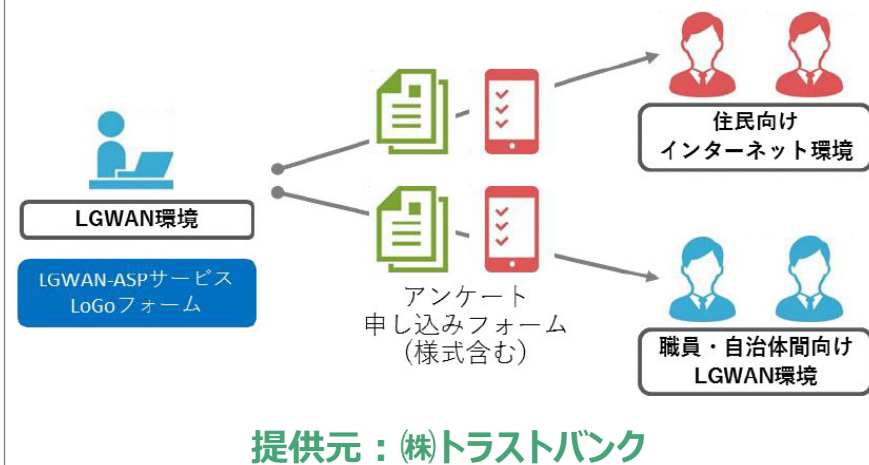
## 事業概要 【窓口コミュニケーション支援事業】

実施地域	山口県防府市	事業費	822千円
実施主体	山口県防府市、株式会社アイシン	人口	113,826人
事業概要	<p>聴覚障害者や高齢者等の聴覚弱者とのコミュニケーションの円滑化を図るため、市窓口にて、職員等の発話内容がAIを活用した音声認識アプリによって、リアルタイムでディスプレイに字幕表示されるシステムを導入する。</p>		
具体サービス	<p>【窓口コミュニケーション支援事業】</p> <p><u>リアルタイム音声認識アプリ「YYProbe（ワイワイプローブ）」を活用した『窓口相談支援システム』</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 音声認識アプリ「YYProbe」により、発言をリアルタイムで認識、文字化して、ディスプレイ等に表示。</li> <li>➢ 相手の表情や動作も見ながら字幕確認できるアクリルパネル一体型の透明ディスプレイを使用。</li> <li>➢ よく使う言葉（人名、地名、略語など）を「辞書登録」することで、音声認識の精度向上が可能。</li> <li>➢ 日本語・英語・中国語・ポルトガル語の4カ国語のリアルタイム翻訳に対応。</li> </ul>	<p>アクリルパネル一体型透明ディスプレイ</p> <p>職員</p> <p>IOS端末(YYProbe)</p> <p>指向性マイク</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	



## 事業概要 【オンライン手続の拡充による住民サービスの向上】

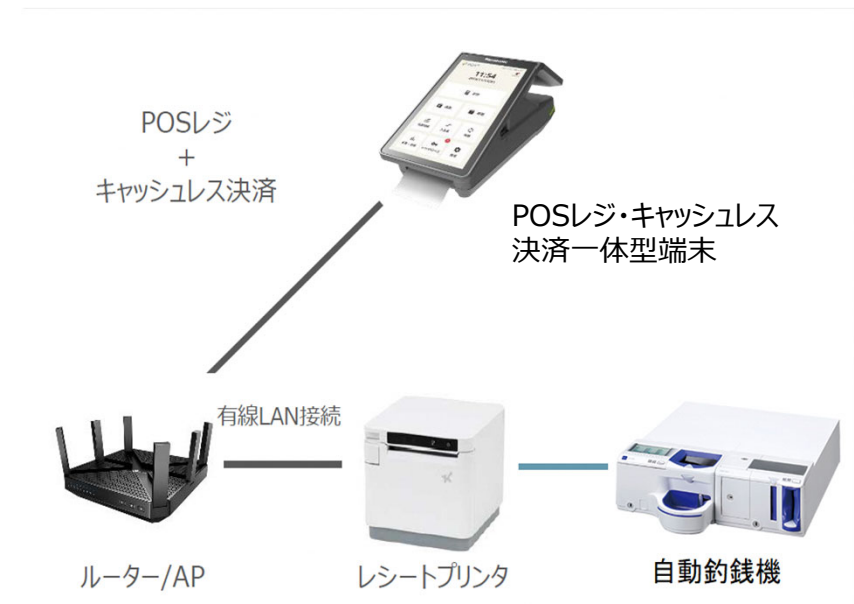
実施地域	山口県下松市	事業費	2,285 千円
実施主体	山口県下松市情報統計課	人口	57,174人
事業概要	<p>行政手続のために仕事等の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民に対して、PCやスマートフォンなどを利用して24時間いつでも電子申請ができる仕組みを提供する。マイナンバーカードと連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入し、あらゆる手続のデジタル完結を推進することで「行かなくてもいい市役所」の実現を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>● 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」</li> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>● マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（株）xIDが提供するxIDアプリ等）</li> <li>● キャッシュレスに対応した「オンライン決済」（株）GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携）</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応手続数</li> <li>② 電子申請による申請回答数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 閉庁時間（時間外土日祝日）での申請件数・割合</li> </ul>	



## 事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	山口県岩国市	事業費	36,227千円
実施主体	山口県岩国市	人口	128,732人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>マイナポイント事業によって住民のキャッシュレス決済への関心は高まっており、行政窓口においてもキャッシュレス決済の需要は高まっている状況にある。こうした中、市窓口での市税、保険料、手数料等の支払いは現金に限定されていることから、今回、キャッシュレス決済を導入し、支払い方法の拡充と手続き時間の短縮を図ることにより、住民の利便性向上を実現する。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本庁、総合支所、支所、出張所の各窓口における市税、保険料、手数料等の支払いについて、クレジットカード、スマートフォンによるキャッシュレス決済を導入する。</li> <li>総合支所・支所、出張所における収納情報をキャッシュレス端末に対応したPOSレジを導入することにより、決済情報を一元管理し、迅速な収納管理を行う。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済が可能な科目数</li> <li>②キャッシュレス決済利用者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口での決済時間の短縮</li> <li>②キャッシュレス決済利用件数</li> <li>③市民満足度の向上</li> </ol>	


## 事業概要 【キャッシュレス決済対応事業】

実施地域	山口県光市	事業費	5,325千円
実施主体	山口県光市	人口	49,461人
事業概要	<p>行政窓口における手数料等の支払いについて、キャッシュレスでの支払対応への需要が増えてきていることから、多様なキャッシュレスサービスに対応した支払方法を導入し、市民の利便性向上を図る。また、現金支払対応についても、コロナ禍での市民と職員の接触を防ぐため、自動釣銭機を用いたセルフ対応とするもの。</p>		
具体サービス	<p><b>【POSレジ・キャッシュレス決済一体型端末の導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POSレジとキャッシュレス決済端末が一体となった機器を導入し、下記の手数料の納付をキャッシュレスサービスで行うことを可能とするもの</li> </ul> <p><b>【キャッシュレスサービス対応業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 市民課における業務 計17業務              戸籍の謄抄本交付手数料              住民票の写しの交付手数料              印鑑登録証の交付手数料 など</li> <li>• 収納対策課における業務 計2業務              納税証明書の交付手数料              完納証明書の交付手数料</li> <li>• 税務課における業務 計2業務              所得証明書の交付手数料              所得課税証明書の交付手数料</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the hardware setup for the cashless payment system. At the top, a 'POSレジ + キャッシュレス決済' (POS terminal + cashless payment terminal) is shown as a single integrated device. This device is connected via a '有線LAN接続' (wired LAN connection) to a 'ルーター/AP' (router/AP). The router/AP is also connected to a 'レシートプリンタ' (receipt printer), which in turn is connected to an '自動釣銭機' (automatic change machine).</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①市民への周知活動による納付者のキャッシュレス決済比率</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①キャッシュレス決済を行っていることについて市民向けアンケートの実施</p>	

## 事業概要 【オンライン相談窓口構築事業】

実施地域	山口県美祢市	事業費	14,500千円
実施主体	山口県美祢市	人口	22,759人
事業概要	<p>本庁及び各総合支所をタブレット端末で結び市民からの手続きや各種の相談をオンラインで行う。          本庁以外での対応が困難であった相談など、対応に差があった窓口・相談業務の平準化及び相談業務等の効率化や人的資源（職員）の有効活用を図る。</p>		
具体サービス	<p>各施設へタブレット端末を配置、通信環境を整備し、オンラインで相談や手続サポートを受け付ける。          スキャナー等の機器の活用により、市民が持参した資料の確認もできるため、申請書記入支援なども可能になる。          相談内容による接続先の振り分けは、次のサービスを活用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AIチャットボット</li> <li>・オンラインオペレーター</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン相談窓口利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②総合支所での対応完結率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【LINE申請支援業務】

実施地域	山口県周防大島町	事業費	2,077千円
実施主体	山口県周防大島町	人口	14,378人
事業概要	日本国内で多数の利用者がいるLINEを用いて、ほとんどの人が今すぐに利用できるオンライン町役場を提供する。LINEのトークを用いた一問一答形式のオンライン申請を実現し、自宅ですぐに手続きを行うことができるほか、対象者に対してプッシュ型の情報発信を実現する。		
具体サービス	<p>【GovTech Express】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンアプリのLINEを用いて、電子申請を実現する。</li> <li>トーク型の一問一答形式での入力となるため、誰でもわかりやすく電子申請することができる。</li> <li>LINEの公的個人認証サービスを利用し、申請者の本人確認も可能とする。</li> <li>情報発信ツールとしても使用でき、プッシュ型のお知らせを一括して発信できる。</li> </ul>	 <p>LINEとマイナンバーカードで「行かない・書かない・待たない」オンライン行政手続き</p> <p>山口県周防大島町 神奈川県厚木市 愛知県東郷町で はじまる</p> <p>GovTech Express powered by Bot Express</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①LINEによる受付可能手続き数</li> <li>②手続におけるLINEの申請率</li> <li>③周防大島町公式LINEの登録者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②インフラ異常のLINE通報による迅速な修繕実施件数</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン申請導入及びオンライン通知導入事業】

実施地域	山口県田布施町	事業費	2,824千円
実施主体	山口県田布施町、母子モ株式会社、トラストバンク株式会社、xID株式会社等	人口	14,741人
事業概要	<p>田布施町における新たなオンライン申請システムの導入及びオンライン通知導入事業を行い、住民サービスの向上を図り、住民満足度向上を目指します。オンライン申請を手続きだけでなく、イベントの申込み、アンケート等幅広く展開し、様々なシステムを利用しながら、申請から通知までオンラインで可能になる仕組みを構築します。なお、妊娠届については既に運用している母子アプリに改修を行うことで対応します。</p>		
<p>【オンライン申請システム（LoGoフォーム）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各手続きオンライン申請</li> <li>イベント申込</li> <li>アンケート …etc</li> </ul> <p>【デジタル通知システム（SmartPOST）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各手続きデジタル通知</li> <li>イベント申込確認通知 …etc</li> </ul> <p>【母子手帳アプリ（母子モ子育てDX 質問票サービス）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>妊娠届オンライン申請</li> <li>妊婦面談アンケートデジタル化</li> </ul>	<p>オンライン申請システム（LoGoフォーム）</p> <p>母子手帳アプリ（母子モ子育てDX 質問票サービス）</p> <p>オンライン申請</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LoGoフォーム</li> <li>ガイドに従って入力</li> <li>24時間365日いつでも申請</li> <li>全国どこからでも申請</li> <li>申請者はメールにて受理確認可能</li> </ul> <p>メールアドレスを決定すると、受付完了メールが申請内容と一緒に、1週間以内にお知らせのメールが届きます。</p> <p>年寄者（住居）はいつでもどこからでも申請でき、申請者（職）はミスがない申請ツールで受け付けることができます。</p> <p>申請</p> <p>審査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不備がある申請に対応</li> </ul> <p>電子通知</p> <p>自治体職員向け SmartPOST管理画面から送付（新サービス）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵政・印刷・ポストの活用</li> <li>SDGs、紙削減</li> <li>高齢者やハンディキャップ者でも大画面で操作可能</li> <li>一人ひとりに合わせた送付の通知</li> <li>マイナンバーカード利用促進効果</li> </ul> <p>住民はxIDアプリ内の「自治体からのお知らせ」機能で受け取り</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトカム指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>本事業で導入する電子申請の対象の手続きやアンケートにおいて、実際に利用者が使用した回数</li> <li>自治体からのお知らせ（SmartPOST）設定住民数</li> <li>母子手帳アプリ登録率</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>本事業で導入する電子申請の対象の手続きやアンケートにおいて、利用満足度</li> <li>自治体からのお知らせ（SmartPOST）の利用満足度</li> <li>母子手帳アプリの利用満足度</li> </ol>		

## 事業概要 【申請書作成支援システム導入事業】

実施地域	山口県平生町	事業費	3,691千円
実施主体	山口県平生町、富士フィルムシステムサービス株式会社	人口	11,160人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用し、住民が申請書を記載する際の負担を軽減するシステムを構築する事業である。窓口業務が多様化し、業務量の増加とともに住民の待ち時間も増加しているが、職員の増員による対応には限界があることから、手続自体にかかる時間を短縮する必要がある。本事業により、マイナンバーカードの活用促進、及び住民の申請書記載にかかる負担を軽減することで、手続時間の短縮及び窓口全体の混雑緩和を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>マイナンバーカードまたは運転免許証を活用し、専用の読み取り機により、ICチップ内に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日・性別）を申請書へ印字することで「書かない窓口」の推進を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設置場所：記載台付近への設置を想定</li> <li>・ 利用者：住民等 操作は主に住民が行い、必要に応じて職員等が操作方法を案内する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援システム利用者数</li> <li>②手書き申請割合の減少</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口手続の所要時間（平均）</li> <li>②窓口利用者の満足度（平均）</li> <li>③マイナンバーカードの交付率の向上</li> </ol>	

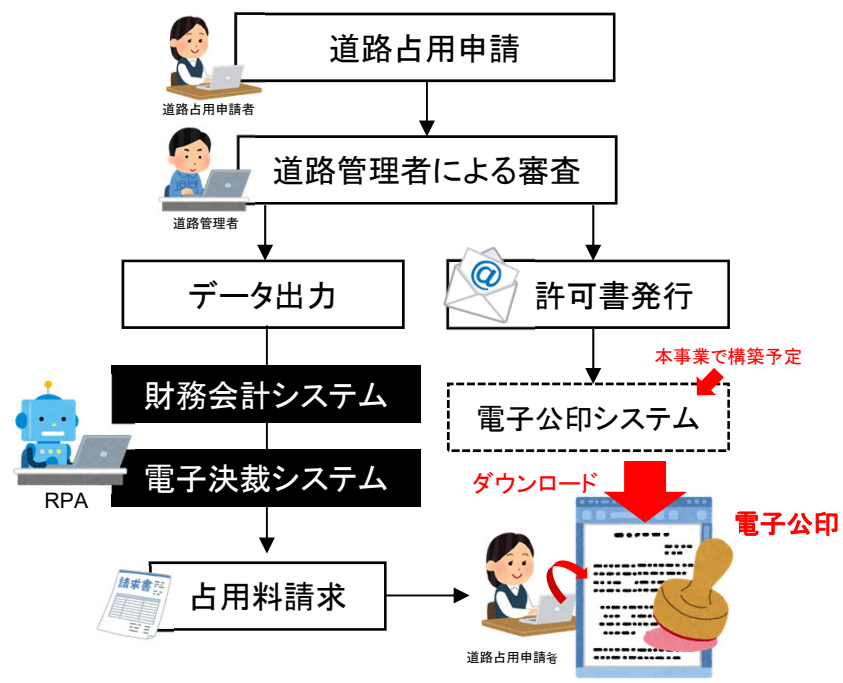
# 事業概要 【電子申請システム電子納付機能拡張等事業】

実施地域	全国	事業費	44,800千円
実施主体	徳島県	人口	724,584人
事業概要	<p>本県では、電子申請・届出システムを運用しているが、システムが手数料等の納付には対応しておらず、県民は、納付のために収入証紙を購入し、県庁舎等に出向く必要がある。場所や時間にとらわれず、いつでもどこでも申請から手数料等の納付までをオンラインで完結できる環境を整えるとともに、電子申請できない方が取り残されないよう、納入通知書によるコンビニや金融機関での納付を可能とすることで、県民の利便性向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【電子納付サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請から手数料等の納付まで、オンラインで完結</li> </ul> <p><b>【コンビニ・金融機関納付サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請ができない方向けに、手数料等の納付方法を多様化し、納入通知書によるコンビニや金融機関での納付を可能とする</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子納付可能な手続数</li> <li>②電子納付率</li> <li>③電子納付可能な手続数のうちコンビニ・金融機関納付サービスに対応する手続数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用満足度（電子納付機能）</li> <li>②サービス満足度（コンビニ・金融機関納付サービス）</li> </ol>	



# 事業概要 【道路占用申請等デジタルガバメント実装事業】

実施地域	徳島県全域	事業費	32,000千円
実施主体	徳島県	人口	724,584人
事業概要	<p>本県では、道路占用許可の申請が毎年約2,000件あり、現在は、すべて紙媒体で申請～許可書発行までの手続きを行っている。現在構築中の道路占用許可システムと合わせて、電子公印システムとRPAを実装することにより、県民や事業者は、申請～許可書取得までをオンラインで完結可能となるとともに、許可書取得までの時間が短縮される。また、電子申請が不慣れな方には、窓口でタブレット端末を使った電子申請支援を実施する。</p>		
具体サービス	<p>【道路占用許可書等の完全デジタル化（電子公印の導入）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職責付き電子証明を活用した占用許可書のデジタル化により、占用手続きをオンラインで完結。来庁の手間が不用に。</li> <li>占有者は、許可書等が必要なときは、システムからいつでもどこでも何度でもダウンロード可能に</li> <li>申請データはRPAによって庁内システムに連携されることにより、自動処理</li> </ul> <p>【窓口での申請支援用端末の配備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルに不慣れな方には、窓口で、タブレット端末を使って電子申請を支援</li> <li>タブレット端末は、道路パトロール等の道路管理の現場でも活用し、迅速に道路異常等に対応</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①完全電子申請数（電子許可書の発行数）</li> <li>②道路占用許可申請の電子申請率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①道路占用管理システム利用者の満足度</li> <li>②道路占用申請から許可書発行までの平均期間</li> </ul>	




# 事業概要 【新庁舎におけるデジタル技術による住民サービス向上事業】

実施地域	徳島県鳴門市	事業費	18,496千円
実施主体	徳島県鳴門市	人口	54,736人
事業概要	<p>新庁舎への移転を最大の好機ととらえ、「書かない窓口の導入」、「案内機能の充実」、「分かり易く利便性の高いオンライン手続き環境の構築」など市民の利便性向上並びに職員負担の軽減に繋がる取り組みを積極的に推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【新庁舎を契機とした窓口サービス改革】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口申請システム及び窓口支援システム</li> <li>• 透明ディスプレイ及び多言語通訳システム</li> <li>• LoGoフォーム及び市民向けフリーWi-Fi</li> </ul>	<p><b>窓口サービス</b> いつでも、どこでも、誰にでも ～時間や場所に制約のない行政手続きを実現～</p> <p><b>行かない窓口</b> (自宅)</p> <p><b>書かない窓口</b> (市役所)</p> <p>窓口申請・窓口支援システム</p> <p>市民向けフリーWi-Fi</p> <p>透明ディスプレイ</p> <p>電子申請</p> <p>手続案内</p> <p>オンライン決済</p> <p>LoGoフォーム拡充</p> <p>電子交付</p> <p>コンビニ交付</p> <p>スマホ・タブレット申請</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口申請件数及び案内票発行件数合計</li> <li>②透明ディスプレイ及び多言語通訳システムを用いた対応件数</li> <li>③追加オプションを活用した電子申請対応手続き数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「書かない窓口」または「案内票」利用者の満足度</li> <li>②透明ディスプレイ及び多言語通訳システム利用者の満足度</li> <li>③次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> </ol>	

## 事業概要 【来させない窓口サービス提供事業】

実施地域	全国	事業費	8,148千円
実施主体	徳島県小松島市	人口	35,957人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等（約56,000箇所）で、住民票の写しや印鑑証明書等を早朝から深夜まで取得することを可能にする。加えて、市税については、現状においても、既に金融機関やコンビニエンスストア等に出向くことなく自宅に居ながらにして携帯電話やパソコンなどにより、電子納税やその前段の電子申告が可能となっているが、その対象税目を拡大することにより、さらなる住民の利便性向上をめざす。これらを進めることにより、市役所の窓口では、真に支援を必要とする方に対する対応を充実させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【住民票等コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明書コンビニ交付システム構築</li> <li>・ 証明書コンビニ交付クラウドシステム利用</li> </ul> <p>【地方税共通申告・納税システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方税電子申告システムの対象税目拡大</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民票の発行数のうち、コンビニで発行した住民票の割合</li> <li>②「市たばこ税」について電子申告システムを活用した割合</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民の相談業務等に対応する職員数</li> <li>②「市たばこ税」について電子申告システムを活用した者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【粗大ごみ受付管理システム導入事業】

実施地域	徳島県小松島市	事業費	1,675千円																																										
実施主体	徳島県小松島市	人口	35,957人																																										
事業概要	<p>本市において粗大ごみの収集受付は、はがき又は市の窓口での申込みに限られており、不便であるとの意見が市民から寄せられている。</p> <p>この課題を解決するため、粗大ごみ受付管理システムを導入し、粗大ごみ収集申込をネット予約に対応させることで、手続きをオンライン化し、時間、場所を気にせず申込みを可能にする。</p>																																												
<p>具体サービス</p>	<p>【粗大ごみオンライン受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ PC、スマートフォンから予約できるプラットフォーム</li> <li>・ 収集エリア毎の予約カレンダーの表示</li> <li>・ 利用者情報の登録により次回以降基本情報のスキップ機能</li> <li>・ 自動受付メールの送信</li> <li>・ 受付確定メールの送信</li> <li>・ 出し忘れ防止メールの送信</li> </ul>	 <p>粗大ごみ受付フォームTOP</p> <p>入力項目は運用に合わせて初期設定</p> <p>動作確認済みブラウザ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Microsoft Edge</li> <li>・ Google Chrome</li> <li>・ Safari</li> <li>・ Mozilla Firefox (携帯電話(フィーチャーフォン)ブラウザでのお申し込みはできません。)</li> </ul> <p>利用者登録せずに利用する方</p> <p>利用者登録なしに予約する</p> <p>利用者登録がお済みの方</p> <p>メールアドレス</p> <p>パスワード</p> <p>ログイン</p> <p>パスワードを忘れた方</p> <p>新規利用者登録をする方</p> <p>新規利用者登録</p> <p>合計数量: 1個 合計金額: 210円</p> <p>処理券(円) [210][410][830][1250][1670][3140]</p> <p>枚数 [1][0][0][0][0][0]</p> <p>収集日選択 カレンダーを最新の情報に更新</p> <p>&lt;令和3年8月 令和3年9月 令和3年10月&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1 ×</td> <td>2 ×</td> <td>3 ×</td> <td>4 ×</td> </tr> <tr> <td>5 ×</td> <td>6 ×</td> <td>7 ×</td> <td>8 ×</td> <td>9 ×</td> <td>10 ×</td> <td>11 ×</td> </tr> <tr> <td>12 ×</td> <td>13 ×</td> <td>14 ×</td> <td>15 ×</td> <td>16 ×</td> <td>17 ×</td> <td>18 ×</td> </tr> <tr> <td>19 ×</td> <td>20 ×</td> <td>21 ×</td> <td>22 ×</td> <td>23 ×</td> <td>24 ○</td> <td>25 ×</td> </tr> <tr> <td>26 ×</td> <td>27 ×</td> <td>28 ○</td> <td>29 ×</td> <td>30 ×</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>大型ごみ収集予約システム</p> <p>参照: <a href="https://locapo.jp/service/sodai-sys/">https://locapo.jp/service/sodai-sys/</a></p>		日	月	火	水	木	金	土				1 ×	2 ×	3 ×	4 ×	5 ×	6 ×	7 ×	8 ×	9 ×	10 ×	11 ×	12 ×	13 ×	14 ×	15 ×	16 ×	17 ×	18 ×	19 ×	20 ×	21 ×	22 ×	23 ×	24 ○	25 ×	26 ×	27 ×	28 ○	29 ×	30 ×		
日	月	火	水	木	金	土																																							
			1 ×	2 ×	3 ×	4 ×																																							
5 ×	6 ×	7 ×	8 ×	9 ×	10 ×	11 ×																																							
12 ×	13 ×	14 ×	15 ×	16 ×	17 ×	18 ×																																							
19 ×	20 ×	21 ×	22 ×	23 ×	24 ○	25 ×																																							
26 ×	27 ×	28 ○	29 ×	30 ×																																									
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①粗大ごみ受付管理システムからの申込み件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サービスの満足度</li> <li>②不法投棄に関する相談箇所数</li> <li>③</li> </ol>																																											

## 事業概要 【税務証明等手数料キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	徳島県阿南市	事業費	5,564千円
実施主体	徳島県阿南市	人口	70,043人
事業概要	市民サービスの向上、スマート自治体の推進及び新しい生活様式への転換を目的とし、税務証明等発行業務においてPOS機能付きセミセルフレジ及びキャッシュレス決済端末を導入する。		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済対応セミセルフPOSシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POS機能付きセミセルフレジ及びキャッシュレス決済端末を2台設置</li> <li>• 証明交付手数料等の収受を非接触化</li> <li>• クレジットカード、電子マネー、コード決済に対応</li> <li>• 自動釣銭機による現金授受に対応</li> </ul>	<p>手渡しによる現金収受</p> <p>キャッシュレス決済対応 セミセルフレジ</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済利用数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済比率</li> <li>②窓口の混雑緩和</li> <li>③利用者アンケート調査による満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【LINE電子申請システム導入事業】

実施地域	徳島県阿波市	事業費	1,114千円
実施主体	徳島県阿波市	人口	35,359人
事業概要	<p>「阿波市LINE公式アカウント」から、住民票の写しや税証明書の請求をいつでもどこからでも利用できる環境を整備することにより、市民サービスの向上及び事務の効率化を図り、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進させ、『持ち運べる市役所』の実現を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【LINE電子申請サービス】 LINE上から申請、本人確認、決済までの一連の申請手続きができる。</p> <p>《申請手続き（予定）》 1.住民票 2.戸籍謄本（抄本） 3.戸籍の附票 4.独身証明書 5.身分証明書 6.所得証明書 7.課税（非課税）証明書 8.納税証明書</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①LINE電子申請の利用数 ② ③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①LINE電子申請サービスの満足度 ② ③</p>	

# 事業概要 【スマート申請・窓口システム公的個人認証事業】

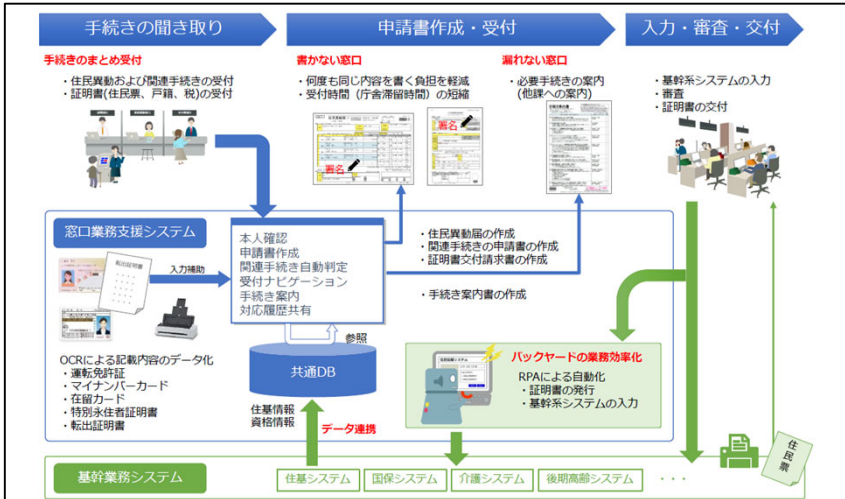
実施地域	徳島県美馬市	事業費	2,992千円
実施主体	徳島県美馬市	人口	27,386人
事業概要	<p>本市ではR3補正「デジタル田園都市国家構想推進交付金デジタル実装タイプ」を活用して、窓口で申請書に記入する負担等を軽減する「スマート申請・窓口システム」を構築している。同システムに公的個人認証機能を追加することで、オンライン化対象手続を拡大し、市民の待ち時間をより短縮するとともに書類に記入する負担の軽減や脱ハンコ化を加速させる。これにより、行政手続に必要な厳格な本人確認と改ざん防止を強化するとともに、さらなるマイナンバーカードの普及率向上と「書かない窓口」の拡充を目指す。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>「スマート申請・窓口システム」は、市ホームページにアクセスし、氏名や住所、連絡先等の基本情報を登録することで、ライフイベントごとの申請が所管課にメールで到達する「書かない窓口」を段階的に整備するものである。今回は、マイナンバーカードを利用した、厳格な本人確認認証機能を追加する。</p> <p>【公的個人認証サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● x ID (クロスアイディ)</li> </ul> </div> <div style="width: 50%;"> <p>凡例: <span style="color: green;">▶</span> デジタルIDアプリxID, <span style="color: orange;">▶</span> 美馬市HP</p> <p><b>アプリ登録</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Google PlayやApp Storeからアプリをインストール。(NFC対応スマートフォン)</li> <li>● PIN1 (4桁以上の電子認証暗証キー)、PIN2 (6桁以上の電子署名用暗証キー)を設定する。</li> <li>● マイナンバーカード読み取りによる公的個人認証を実施する。</li> <li>● メールアドレスを登録し、アプリ利用開始。</li> </ul> <p><b>ホームページアクセス</b></p> <p>美馬市ホームページにアクセスし、手続きガイドを始める。</p> <p><b>電子認証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 回答者はxIDをインストールしたモバイル端末でPIN1の入力もしくは生体認証で簡単に電子認証を行う。</li> </ul> <p><b>手続き記入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 回答者は電子認証後、申請フォームを記入する。</li> <li>● マイナンバーカードに登録された基本4情報(氏名・住所・生年月日・性別)が自動的にフォームに入力。</li> </ul> <p><b>電子署名</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 回答者は記入内容を確認、マイナンバーカード読み取りによる公的個人認証を実施する。(マイナンバーカードの署名用電子証明書で署名)</li> </ul> <p><b>回答送信</b></p> <p>記入内容を送信し、申請が完了する。</p> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請・窓口システムを利用したことがある市民の割合</li> <li>②公的個人認証機能を用いたスマート申請の申請件数</li> </ol> <p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請・窓口システムの利便性が高いと感じた市民の割合</li> <li>②各種行政手続の公的個人認証機能を用いたスマート申請への割合</li> </ol>		

# 事業概要 【申請支援サービス導入事業】

実施地域	徳島県三好市	事業費	10,164千円	
実施主体	徳島県三好市	人口	23,530人	
事業概要	住民ニーズに合わせた手続きに漏れがない、書かせない、歩かせない、待たせない、申請サービスを実現するための申請支援システムを導入しサービスを提供する。			
具体サービス	<p>申請者にヒアリング機能により必要となる関連手続きの正確な案内を行う。「手続きに漏れがない」</p> <p>※手続きに漏れがあることや添付書類を忘れたことによる再来庁が無いようにする「歩かせない」</p> <p>申請時には入力補助機能により氏名・住所・生年月日等の同じ情報を何度も「書かせない」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Web申請による事前情報入力並びに来庁時の事務処理の効率化により来庁者を必要以上に「待たせない」</li> <li>・自宅での申請を可能にする電子申請機能を活用することで、「歩かせない」以上の方針でサービスを以下の3つの手段で提供する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・直接来庁された市民へ職員が聞き取りを行いつつ電子申請で受付（庁内での電子申請）</li> <li>・市民がスマートフォンで事前申請作成（QRコード作成）、QRコードを提示することにより申請書作成完了</li> <li>・来庁せずに自宅で申請完結（完全電子申請）</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>今までの申請</b></p> <p>税金 住民記録 健康福祉</p> <p>税金 住民記録 健康福祉</p> <p>申請ごとに申請書をそれぞれ作成。 氏名、住所、生年月日等をそれぞれの申請書に何度も記入</p> <p><b>申請書作成支援サービス</b></p> <p>税金 住民記録 健康福祉</p> <p>ヒアリング機能 入力補助機能 事前申請機能</p> <p>電子申請</p> <p>三好市の目指す申請サービス</p> <p>税金 住民記録 健康福祉</p> <p>一度の申請で複数の手続きに対応 何度も書かせない、漏れない行政サービスの提供</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請支援サービスの利用者数</li> <li>②電子申請（非来庁方式）の利用者数</li> <li>③電子申請システム（非来庁方式）による割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請支援サービスの満足度</li> <li>②完全電子申請の利用満足度</li> <li>③</li> </ol>		




# 事業概要 【書かない窓口構築プロジェクト】

実施地域	徳島県名西郡神山町	事業費	29,329千円
実施主体	徳島県名西郡神山町	人口	4,870人
事業概要	<p>神山町では現在各課のシステムが連携できておらず、課をまたぐ複数の手続きを行う際には各窓口へ住民が移動したり、職員が別の課の窓口へ出向き対応している。また、申請書も手続きによって異なるため、住民は同じ情報を何度も記入しなければならず、庁舎の滞在時間が非常に長く、不便を強いている。そこで、窓口業務の改善を行い、住民の記入欄を減らし、滞在時間を短くすることで住民の利便性を高める。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ヒアリングを中心とした手続き支援</li> <li>可能な限り記入欄を署名のみにする</li> <li>各課システムの連携により漏れのない窓口</li> <li>RPAを導入したバックヤードの効率化により待ち時間を削減</li> </ul> 		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用可能手続き数</li> <li>②システムを活用した手続き件数</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民の滞在時間</li> <li>②窓口支援システム利用者の満足度</li> </ol>		

## 事業概要 【事前申請および申請書発行事業】

実施地域	香川県丸亀市	事業費	3,586千円
実施主体	香川県丸亀市	人口	108,450人
事業概要	<p>本事業では、マイナンバーカード普及を促進し、住民のカード活用を増やすことで、住民の利便性を向上する。同時に手続きの事前申請の仕組みを構築することで、窓口の混雑緩和も実現する。マイナンバーカードのより一層の交付推進策を図り、交付率向上と併せマイナンバーカードを活用することで、住民による窓口での記入簡略化、窓口での混雑緩和及び住民の利便性向上を目指す。</p>		
<p>住民一人一人の窓口における滞在時間を減らし、事前申請を促すことで、繁忙期などの窓口混雑緩和を実現する。</p> <p>オンライン手続きが普及していく前提ではあるが、多くの住民がリアルで来庁する現状を効率的・効果的に対応をしていくような、窓口の仕組みづくりを行う。</p> <p>具体サービス</p> <p>【LINE申請受付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LINEを使って、手続きの事前申請ができる。</li> <li>• 受付はQRコードを使い「書かない」を実現できる。</li> </ul> <p>【マイナンバーカード利用申請書発行サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• マイナンバーカードを活用した申請書・手続きの発行ができる。</li> <li>• 来庁時の住民の「書かない」を実現できる。</li> </ul>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンラインでの事前申請の件数</li> <li>② マイナンバーカードを利用した申請書数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① LINEの友達数</li> <li>② LINE利用後のアンケート実施結果（満足度）</li> <li>③ マイナンバーカードの申請率</li> </ol>	

## 事業概要 【オンライン手続推進事業】

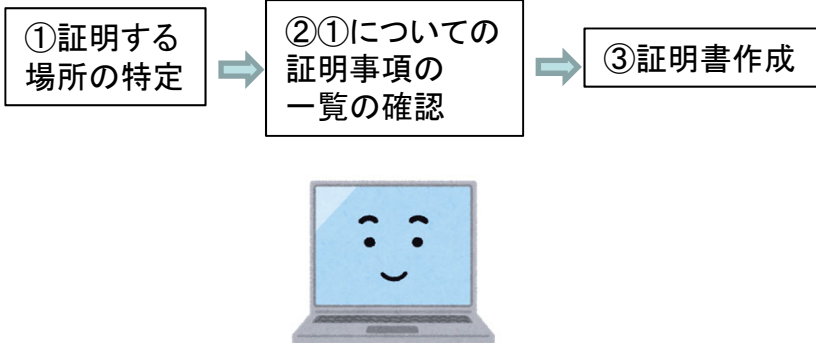
実施地域	香川県坂出市	事業費	1,470千円
実施主体	香川県坂出市	人口	49,267人
事業概要	<p>市が実施するイベントやアンケート、その他さまざまな手続きについて市役所への来庁や紙・電話での申し込みが必要なものについて、オンライン申請ができるようにする。</p> <p>また、それらの環境を市民がスムーズに使うことが出来るように、スマートフォンの使い方講座を実施する。坂出市全体のデジタル化を推進する。</p>		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汎用的電子申請システムを活用し市が実施するあらゆる手続きをオンライン化する。</li> <li>・それらをスムーズに活用できるよう公式LINEやホームページと組み合わせながら必要な手続きにストレスなくたどり着くことが出来るようにする。</li> <li>・同時にスマートフォンを使って、実際に坂出市のオンライン手続に申し込みを行う講座を展開する。</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>デジタル機器に対する苦手意識が解消され、生活のあらゆる面で便利なサービスを利用できるようになる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子申請による申請回数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①各種申し込みにおける電子申請利用者割合</li> <li>②閉庁時間での申請件数</li> <li>③オンライン申請講座の受講者満足度</li> </ul>	

## 事業概要 【J-LISコンビニ交付システム構築】

実施地域	全国のコンビニエンスストア	事業費	7,721千円
実施主体	宇多津町	人口	18,446人
事業概要	<p>マイナンバーカードの交付率増加を踏まえ、オンラインによる行政手続きの普及が求められている。自治体基盤クラウドシステム（BCL）およびクラウド型被災者支援システムを活用したコンビニ交付システムの構築により、全国のコンビニ店舗において平日や休日および昼夜を問わず証明書を発行することができ、町民にとっての利便性の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用して、住民票の写しや印鑑証明書を早朝から深夜まで取得可能</li> </ul> <p>【被災者支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニでの罹災証明書の発行可能にし、大規模災害が発生した際の窓口業務の緩和を図る</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役場窓口の証明書交付枚数の推移（窓口業務の緩和）</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ交付システムの利用者の関心度の推移（満足度によるサービス事業の見直し）</li> </ul>	



## 事業概要【都市計画証明発行事業】

実施地域	愛媛県松山市	事業費	4,871千円
実施主体	愛媛県松山市	人口	504,123人（R4.12.1）
事業概要	<p>本市では、計画的なまちづくりを進めるにあたり、土地に関する都市計画の内容を、「都市計画証明書」として市民や事業者が発行しているが、申請に際し、主に7つの証明事項の確認を、職員がA0版の紙台帳をもとに目視で行っており、平均15分程度の待ち時間が発生している。</p> <p>そこで、現在本市で運用している都市情報システムに証明事項の内容を追加するとともに、証明書発行機能を構築することで、証明発行に要する時間を短縮し、総合的に市民の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【都市計画証明発行システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行、目視で行っている都市計画証明事項の確認作業を、システム上で行うことができるようにする。</li> <li>・ 市民や事業者は、図面等を持参し、確認したい場所を職員とともにモニタ上で指定する。</li> <li>・ 指定した場所の都市計画の内容を画面上に一覧で表示させ、その内容を都市計画証明書の様式に差し込み印刷できる機能を追加することで、都市計画証明書を作成する。</li> <li>・ 将来的には、今回追加する証明事項の情報をホームページ上で広く公開することで、市民や事業者が来庁することなく、都市計画の概要を確認できることを目指す。</li> </ul>	<p>証明書発行までの流れ</p>  <p>①証明する場所の特定 → ②①についての証明事項の一覧の確認 → ③証明書作成</p> <p>①～③の作業を1台のパソコンで行い、証明書作成時間を短縮させる。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①システムを用いた都市計画証明書の発行枚数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①都市計画証明書発行サービスの満足度 ②都市計画証明書発行にかかる平均処理時間</p>	



## 事業概要 【デジタル窓口システム導入事業】

実施地域	愛媛県今治市	事業費	14,700千円
実施主体	愛媛県今治市	人口	151,798人
事業概要	<p>市民課の届出窓口のデジタル化を図り、高齢者やオンライン申請に不慣れな住民もマイナンバーカードを提示すれば、書類に記入する事なく住所異動届及び異動後の各種手続き書類が作成できる。また、作成したデータを基幹システムに連動させるため、入力時間が不要となる事から待ち時間の短縮が図れ、住民が簡単に短時間で市役所での手続きを終えられるようになるシステムを導入するもの。</p>		
具体サービス	<p>【デジタル窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 転出</li> <li>・ 転入</li> <li>・ 転居</li> </ul> <p>上記3手続きについて、マイナンバーカードの提示または本人確認とヒアリングにより、窓口職員が申請書を作成することで、手続きの簡素化を図るもの。また、それに伴う手続きの申請書も同時に作成することで、複数の申請書に何度も氏名等を記入する負担が軽減される。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① デジタル窓口サービスの利用者割合</li> <li>② 異動後の出力書類の対応種類</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① デジタル窓口サービス利用者の満足度</li> <li>② 来庁者窓口での平均受付処理時間</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	愛媛県八幡浜市	事業費	39,318千円
実施主体	愛媛県八幡浜市	人口	31,399人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用して住民票等の証明書を全国のコンビニエンスストアで取得できるシステムを導入することで、夜間・休日でも証明書を取得することができ、住民の利便性向上が図られるとともに、マイナンバーカード交付率の向上が図られる。また、市役所窓口の混雑が緩和され、お年寄りなどサポートが必要な方に、より丁寧に住民サービスを提供することが可能となる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【証明書交付サービス】</b>                  マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し等の各種証明書がコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス</p>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b>                  ①コンビニでの証明書発行件数                  ②①のうち土日・時間外における証明書発行件数                  ③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b>                  ①マイナンバーカードの交付率向上                  ②コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上                  ③</p>	

# 事業概要 【行政手続スマート化推進事業】

実施地域	愛媛県西条市	事業費	13,346千円
実施主体	愛媛県西条市	人口	105,780人
事業概要	<p>現状、市民が申請書に同一内容を何度も手書きしたり、各窓口を回ったりする必要があるほか、オンライン化できていない申請も多く残っている。これらの課題を解決するため、ライフイベントに係る窓口の一部を外部委託し、手続案内システムを活用したヒアリングにより申請書を一括作成して可能な限りワンストップ化を行うとともに、オンライン申請システムを導入することで「書かない」「待たない」「行かない」窓口を実現し、市民の利便性を向上させる。</p>		
具体サービス	<p><b>【DX総合窓口】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口サービス（外部委託）</li> <li>市民向けの手続案内システム「Graffer手続きガイド」</li> </ul> <p><b>【電子申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> <li>双方向コミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>行政手続のスマート化</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>窓口で手続</p>  <p>市民</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>自宅等で手続</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>【ワンストップ窓口】</b></p> <p>窓口外部委託</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ヒアリング及び手続案内システムによる手続確認</li> <li>関係窓口の適切な案内</li> <li>申請書一括作成</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>【オンライン申請】</b></p> <p>電子申請システムの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種手続</li> <li>イベント申込</li> <li>アンケート・意識調査</li> <li>窓口・相談予約</li> </ul> </div> </div>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>DX総合窓口の利用者数</li> <li>オンライン申請に対応したフォーム数</li> <li>オンライン化手続におけるオンライン申請利用割合</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口利用者の満足度</li> <li>オンライン申請利用者の満足度</li> <li>ー</li> </ol>	



## 事業概要 【申請書自動作成システム導入事業】

実施地域	愛媛県四国中央市	事業費	9,125千円
実施主体	愛媛県四国中央市	人口	83,525人（12月1日現在）
事業概要	<p>マイナンバーカードの券面情報を抽出し、各種申請書・届出書等に情報を自動印刷する。 また、タッチパネルで入力した情報を併せて印刷し、これまで住民が手書きで作成していた負担及びそのチェックに要する職員の負担を軽減する。</p>		
具体サービス	<p>【申請書自動作成システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>署名用電子証明書更新申請書作成</li> <li>印鑑証明書・住民票・戸籍等交付申請書作成</li> <li>印鑑登録申請書</li> <li>税関係証明書交付・閲覧申請書</li> <li>住民異動届</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書自動作成システム利用数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請書自動作成システム利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要

### 【マイナ移動出張所サービス】

実施地域	愛媛県四国中央市、市内一円	事業費	18,853千円
実施主体	愛媛県四国中央市	人口	84,404人
事業概要	愛媛県内の市町の中でも取得率が低いことから、市民全員にマイナンバーカード行き渡らせるために、公民館や集会所、商業施設やイベント会場等、市民が立ち寄りやすい場所にマルチタスク車両による窓口を設置しマイナンバーカードの申請の受付を行う。また、マイナンバーカードを利用する証明書交付サービス機能の導入も行い、懸案となっている現状で出張所やコンビニがない地域での、車両の機能を活用した臨時出張所サービスを展開する。		
具体サービス	行政MaaSマルチタスク車両を利用したマイナンバーカード出張申請サポートサービス、マイナンバーカードを使った証明書の自動作成サービスなどを含む行政サービスを提供する拠点の増設	<p>「行政」と「モビリティ」の掛け合わせによる 複合的な<b>移動型行政サービス</b>の提供</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①マイナンバーカード申請率</p> <p>②移動出張所での遠隔相談件数</p> <p>③証明書類発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービス満足度平均値</p> <p>②</p> <p>③</p>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	愛媛県越智郡上島町	事業費	11,000千円
実施主体	愛媛県越智郡上島町	人口	6,273人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストア等（以下「コンビニ等」という。）自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用したコンビニ交付システムの構築を導入することにより、役場開庁時間外でも各種証明書を交付することが可能。また、申請書の記入が不要、来庁不要となり、住民の利便性向上が期待できる。</p> <p>併せて、マイナンバーカードの利活用場面が増加することで、様々な行政サービスの展開も期待できる。</p>		
具体サービス	<p><b>【証明書交付サービス】</b>                  マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し/印鑑証明/各種税証明がコンビニ等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①コンビニ交付の住民票の写し、印鑑証明書発行件数                  ②①のうち土日・時間外における証明書発行件数                  ③</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①マイナンバーカードの交付率                  ②コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上                  ③</p>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	愛媛県久万高原町	事業費	11,699千円
実施主体	愛媛県久万高原町	人口	7,394人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用して住民票等の証明書を全国のコンビニエンスストアで取得できるシステムを導入することで、夜間・休日でも市区町村の庁舎まで行かなくても証明書を取得することができ、住民の利便性向上が図られるとともに、マイナンバーカード交付率の向上が図られる。また、町役場窓口の混雑が緩和され、サポートが必要な方に、より丁寧に住民サービスを提供することが可能となる。</p>		
<p>【証明書交付サービス】 マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し/印鑑証明/各種税証明がコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス</p> <p>住民の利便性向上</p>			
<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニでの証明書発行件数 ②①のうち土日・時間外における証明書発行件数 ③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカードの交付率向上 ②コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上 ③</p>		

# 事業概要 【行政手続き等スマート化推進事業】

実施地域	愛媛県砥部町	事業費	7,842千円
実施主体	愛媛県砥部町	人口	20,494人
事業概要	<p>住民が場所や時間の制約を気にすることなく、スマホ等で行政手続きを完結できる仕組みを構築することで住民の利便性が向上することから、マイナンバーカードを活用した行政手続きのオンライン化や町有施設の利用予約をオンライン化するとともに窓口申請における支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。</p>		
具体サービス	<p><b>【電子申請システム】</b>                  ・各種行政手続きをオンラインで行うことができる電子申請システムを導入する。なお、マイナンバーカードを利用した個人認証も可能となっており、スマホ等で申請から支払いまで行えるシステムとなっている。</p> <p><b>【施設利用予約システム】</b>                  ・町有施設の貸館について、利用状況の確認や予約まで一連の手続きがオンラインで行えるシステムで、日々の業務を集約した台帳画面で、抽選、予約、実績に関するほぼ全ての機能を有するシステムを導入する。</p> <p><b>【キャッシュレス決済サービス】</b>                  ・利用者が窓口で証明書交付手数料等を支払う際、様々な決済手段に対応可能なキャッシュレス決済を導入することで、非接触による安全性の確保と利用者の利便性が向上することから、POSレジ（セミセルフ形式）を導入する。</p>	<p><b>【電子申請システム】</b></p> <p><b>【施設利用予約システム】</b>  <b>■ インターネットによる公共施設の予約/管理を提供</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>公共施設を簡単、便利に予約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者様の要望に応える各種サービス</li> <li>・複数の施設を串刺しして簡単に検索</li> <li>・パソコン、スマートフォンから予約</li> <li>・マニュアルいらずの簡単操作</li> <li>・便利なコンビニ・クレジット支払い etc</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>施設管理業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 管理者様の要望に応える各種サービス</li> <li>・システム上の台帳で予約情報を一元管理</li> <li>・日々の業務に特化した操作性</li> <li>・料金管理（精算、還付、減免）作業を軽減</li> <li>・様々な実績管理データの収集</li> <li>・統計データからの分析 etc</li> </ul> </div> </div>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①行政手続きがデジタル化された件数                  ②施設利用予約システムの利用率</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①行政手続きのデジタル化サービスの満足度                  ②施設利用予約システムの満足度</p>	

# 事業概要 安芸市デジタル化推進事業（①窓口閲覧システム等導入事業）

実施地域	高知県安芸市	事業費	27,929千円
実施主体	高知県安芸市	人口	16,259人（R4.12.1時点）
事業概要	<p>現在、固定資産に関する相談では、市民における登記情報の収集や物件場所の特定に要する負担感がボトルネックとなっている。本デジタル技術を活用したシステム導入によって、窓口サービスの標準化及び固定資産情報の効率的な情報収集が可能となり、市民の窓口における負担解消につながる。併せて、システム利用者へ満足度調査を実施する際、空き家物件整理の意識啓発を図り、空き家や空き地の情報収集・利活用に向けて取り組む。</p>		
具体サービス	<p>窓口閲覧システム等導入事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>登記履歴管理システムにより、登記履歴の更新頻度の向上</li> <li>窓口閲覧システムにより、窓口サービスの標準化及びリアルタイムな固定資産情報の収集及び効率性の向上</li> <li>上記システムによる市民利用者の利便性向上</li> </ul>	<p><b>実現目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市民相談者の利便性向上及び窓口相談に係る負担の解消</li> <li>●登記情報のリアルタイム性を継続し、市民相談へ即時対応可能</li> <li>●間接的ではあるが、空き家・空き地の利活用を促進する</li> </ul> <p><b>導入効果</b></p> <p>登記情報のリアルタイム性      物件情報の検索性向上      窓口サービス標準化による相談者の負担解消</p> <p><b>導入サービス</b></p> <p>窓口閲覧システム      登記履歴管理システム</p> <p><b>本市課題</b></p> <p><b>相談窓口での負担解消 空き家・空き地の情報不足</b></p> <p><b>課題の要因</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●相談窓口での手続きが負担</li> <li>●相続等により、物件場所や情報が不明瞭</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口支援システムの利用回数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口閲覧システムを利用した人の満足度</li> <li>・空き家・空き地の解消率</li> </ul>	

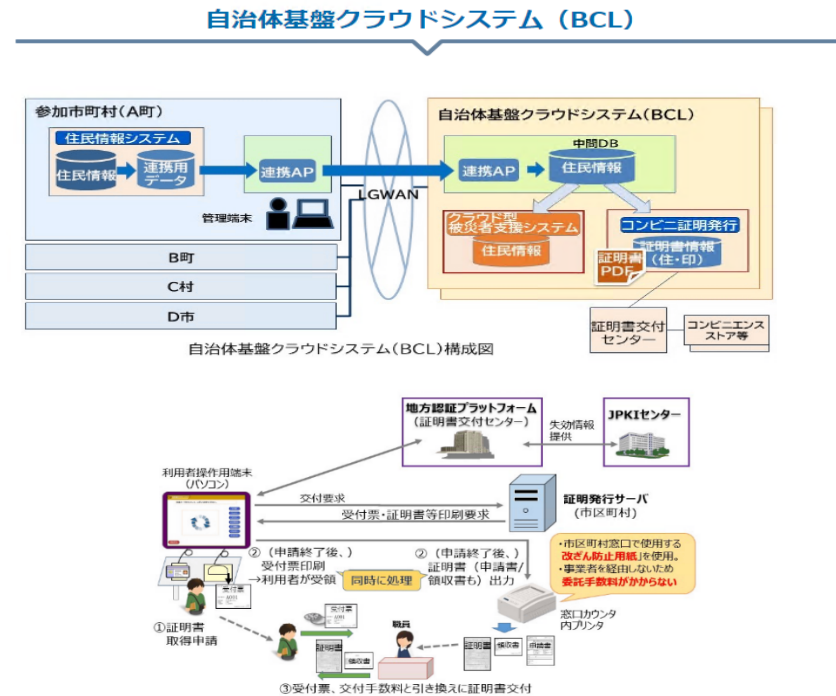
# 事業概要 【証明書コンビニ交付事業】

実施地域	土佐市	事業費	14,901千円
実施主体	土佐市	人口	26,370人

**事業概要**  
 地方公共団体情報システム機構が提供する自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用した住民票及び印鑑証明書のコンビニ交付サービスを実施する。あわせてマイナンバーカードを活用した窓口証明交付システムを整備することによって、証明交付業務のデジタル化推進を図る。

## 具体サービス

**【証明書コンビニ交付サービス】**  
 自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用した住民票及び印鑑証明書のコンビニ交付サービスを実施することによって、デジタル化の推進と住民の利便性向上を図る。  
 また、コンビニ交付サービスとあわせてマイナンバーカードを活用した窓口証明交付システムを整備することで、デジタル化の推進と住民の利便性向上を図る。



**主な KPI**

**【アウトプット指標 (活動指標)】**

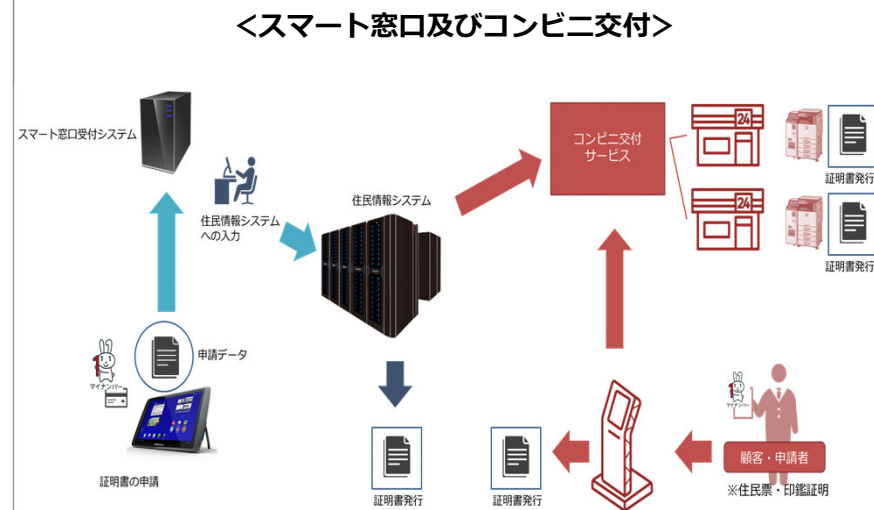
- ① 証明書年間交付件数におけるコンビニ交付件数の比率
- ②
- ③

**【アウトカム指標 (成果指標)】**

- ① マイナンバーカードの普及及び行政デジタル化の進捗
- ②
- ③

## 事業概要 【スマート窓口及びコンビニ交付サービス事業】

実施地域	高知県大川村全域	事業費	34,688千円
実施主体	大川村	人口	371人
事業概要	<p>当村は過疎高齢化の進んだ山村です。行政職員も22名という少数で運営しており、行政事務の省力化、効率化が課題となっています。</p> <p>今回課題解決に向けて、スマート窓口及びコンビニ交付サービスを導入し、窓口業務の省力化、効率化を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【スマート窓口及びコンビニ交付】 J-LISのコンビニ交付サービスを採用し、全国のコンビニから住民票・印鑑証明の発行（取得）を可能とします。</p> <p>スマート窓口システムを構築することで、来庁される住民が欲しい証明書の発行まで行っていただけ環境を構築します。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①スマート窓口システムの利用率 ②コンビニ交付サービスの利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①スマート窓口システムによる窓口時間の短縮 ②コンビニ交付サービスの利用者満足度</p>	





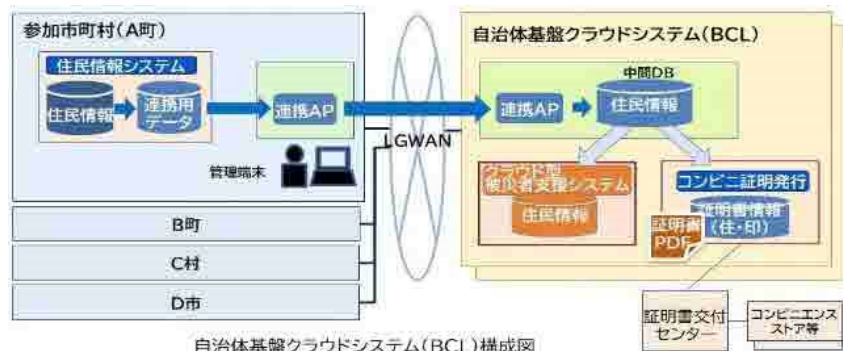
# 事業概要 【スマート窓口システム構築】

実施地域	高知県の町全域	事業費	69,289千円
実施主体	高知県の町	人口	21,488人
事業概要	<p>窓口手続きにおいて、要する時間が最大で120分、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっている。また、当町の支所や出先機関の中には、本庁から片道60分を超える立地にある個所もあり、手続書類の決裁のため、職員が一部不在になる状況である。これらを解消するため、証明書発行機設置、「スマート窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮と同時に、「電子承認システム」の構築により、決裁の電子化を行う事で、職員が移動する時間を無くすことで、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【「スマート窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成する。</li> <li>・異動届作成後、住民が必要となる各種手続き（住民票等）の申請書に印字する。</li> <li>・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事でカード保有の付加価値を付ける</li> <li>・作成した異動届等を電子保管する事で調査、照合に係る時間を短縮する</li> <li>・システム標準化を見据えIPAmj明朝を使用したシステムを構築する事で字形差異をなくす</li> </ul> <p>【電子承認システム】</p> <p>電子決裁システム導入によるワークフローの電子化          文書管理システム導入による紙資料削減とセキュリティ向上          電子決裁基盤を使用した職員のマイナンバーカード利活用</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の利用者数</li> <li>②証明書発行機の利用者数</li> <li>③電子承認システムを活用した申請の電子化数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度</li> <li>②マイナンバーカード新規交付申請率</li> <li>③転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>④証明書発行に要する時間（平均）</li> </ol>	

## 事業概要 【四万十町 書かないワンストップ窓口事業】

実施地域	高知県四万十町 全域	事業費	11,541千円
実施主体	高知県四万十町	人口	15,800人（R4年12月1日時点）
事業概要	<p>本年度「四万十町情報化（DX）推進計画」策定。          窓口業務フローの見直し（BPR）を行った上で、北海道北見市様・埼玉県深谷市様などで運用されている「書かないワンストップ窓口」を導入することにより、住民の方にとっては証明書発行、異動の届出等について、申請書等を書かずに手続きをすることが出来ると同時にバックヤード（役場）においても事務効率化や正確性の向上が図られるとともにマイナンバーカードの利活用促進にも繋がる。</p>		
具体サービス	<p>【書かないワンストップ窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>北海道北見市・埼玉県深谷市などで運用している「書かない窓口（ワンストップ窓口）」を導入し、窓口で住所変更などの手続きを行う方が、マイナンバーカードを利用する事で、届出書に記入することなく手続きができるシステム</li> <li>引っ越しなどに伴い必要となる届出内容を、職員が窓口で聞き取りながらタブレット端末に入力し、届出書を作成。作成された届出書を確認をし、署名をすることで手続きができるため、手続きにかかる時間の短縮と、届出書記入の負担が軽減される。また、引っ越しなどに伴い必要となる各種手続き（国民健康保険など）の申請書も自動的に作成され、住所などを何度も書く事が不要</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①来庁者（窓口）滞在時間短縮</li> <li>②窓口利用の住民満足度</li> <li>③</li> </ol>	

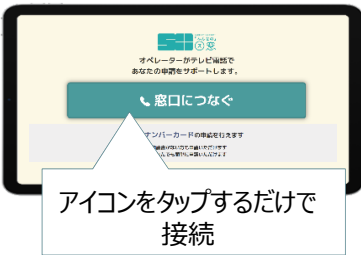


## 事業概要 【四万十町コンビニ交付】

実施地域	高知県四万十町 全域	事業費	9,016千円
実施主体	高知県四万十町	人口	15,800人（R4年12月1日時点）
事業概要	住民サービス向上および、マイナンバー活用促進の為、J-LISが提供する「BCL（自治体基盤クラウドシステム）コンビニ交付」を導入し運用する。		
具体サービス	<p>【BCL（自治体基盤クラウドシステム）コンビニ交付（J-LIS）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村の庁舎内等に設置された住民情報システムの連携用データをBCP（業務継続計画）対策用に保管すると共に、連携データから必要な情報を取り出し、コンビニ交付サービス等の行政サービスや被災者支援システムが利用できるクラウドサービス</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the architecture of the BCL system. On the left, '参加市町村(A町)' (Participating municipalities) includes '住民情報システム' (Resident Information System) with '住民情報' (Resident Information) and '連携用データ' (Interoperable Data) components, connected to a '連携AP' (Interoperable API). Below this is a '管理端末' (Management Terminal) and a list of municipalities: 'B町', 'C村', and 'D市'. A 'LGWAN' (Local Government Wide Area Network) connects this to the '自治体基盤クラウドシステム(BCL)' (BCL) on the right. The BCL contains an '中間DB' (Intermediate DB) and another '連携AP'. It also includes a 'クラウド型被災者支援システム' (Cloud-based Disaster Relief System) with '住民情報' (Resident Information) and '証明書発行' (Certificate Issuance) components. The output is '証明書情報(住・印)' (Certificate Information (Residence/Seal)) and '証明書PDF' (Certificate PDF). At the bottom right, it shows '証明書交付センター' (Certificate Delivery Center) and 'コンビニエンスストア等' (Convenience Stores, etc.).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付の利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②コンビニ交付利用の住民満足度</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【Kuroshio Digitaland構想（第1期：スマート自治体の構築）】

実施地域	高知県黒潮町	事業費	61,192千円
実施主体	高知県黒潮町	人口	10,382人
事業概要	<p>窓口におけるリアル対応において、「スマート窓口」の導入により「書かせない窓口」とし、来庁不要な行政サービスについてはスマートフォンからのバーチャル対応として「スマート自治体」、「ローコードAPP」の導入により「来させない役場」、「容易な情報交換」を実現することで時間や場所に制約を受けない行政サービスを住民に提供する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【スマホ自治体サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●LINE用API「GovTech Express」 LINE上にオンライン窓口を提供するAPIサービス。様々な様式が作成可能で各種申請や住民から情報提供をスマートフォンから行うことができる。</li> </ul> <p>【書かせない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民に対し、来庁前にライフイベントに係る設問に対し回答頂く事で、事前に必要な持ち物、担当係名を把握頂くことができる</li> <li>・転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成する。</li> <li>・異動届作成後、住民が必要となる各種手続き（住民票等）の申請書に印字する。</li> <li>・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事でカード保有の付加価値を付ける</li> <li>・作成した異動届等を電子保管する事で調査、照合に係る時間を短縮する</li> <li>・システム標準化を見据えIPAmj明朝を使用したシステムを構築する事で字形差異をなくす</li> </ul> <p>【ローコードAPPプラットフォーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●kintone LINEやkintone用各種プラグインと合わせることで、PCやスマホ上で住民向け簡易APPを作成することが可能となる。これにより様々な入力フォームやデータビューを作成することで、住民や地域の各種団体から福祉、防災など各種行政情報へのアクセスを容易にする。</li> </ul> </div> <div style="flex: 1;"> <p>The diagram illustrates the 'Smart Town' concept. At the center is the 'Town Office' (町役場). Arrows point from various digital channels to the town office: 'Smart Town' (スマホ自治体) via LINE, 'No-writing window' (書かせない窓口) via a tablet, and 'Low-code APP' (ローコードAPP) via a smartphone. From the town office, arrows point to 'Segment-specific push notification' (セグメント別プッシュ通知) to a smartphone, 'Residence connection' (住基連携ほか) to a cloud service (ガバメントクラウド等), and 'Back-office work' (バックオフィス業務) to a server. A 'No-stop &amp; no-writing' (書かせない&amp;書かせない) sign is shown near a tablet. At the bottom, a 'Low-code APP' (ローコードAPP) is shown providing 'Information from residents' (住民からの情報提供) and 'Disaster response or disaster relief support' (災害対応や重層支援) to various personnel including police, fire, and military.</p> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①手続き操作に要する時間（平均）</li> <li>②LINE自治体による手続きの利用率</li> <li>③kintone App経由での連携団体数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の利用者満足度</li> <li>②LINE申請の利用者満足度</li> <li>③kintone Appの利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【オンライン窓口相談サービス】

実施地域	高知県黒潮町	事業費	5,478千円
実施主体	高知県黒潮町	人口	10,382人
事業概要	<p>住民へデジタルサービスを届けるため、デジタルディバイド層へのサポート体制構築が必須となるが、当町内周辺には携帯キャリアショップなどのサポート事業者が存在しないため、BPO業者と提携したオンライン相談システムを役場等の窓口を設置し、相談時のサポート対応を実施する。</p>		
<p>オンライン窓口相談サービス</p> <p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉施設や役場庁舎内等にタブレットを設置し、職員でなく、民間オペレーターが住民対応を行う。</li> <li>行政サービスシーンに窓口を設ける事で困ったときに行政手続きのサポートが可能。</li> <li>行政相談やオンライン申請のサポートが可能で、専門オペレーターが住民の入力サポートを行う。</li> <li>併設されたスキャナーにより、手元資料や操作機器画面の共有が可能のため、機器操作や申請用紙への記入支援等が可能。</li> <li>民間オペレーター対応により、住民サービス向上に加えて職員負担の軽減を実現。</li> </ul>	<p><b>Step1.</b> 住民の方は画面をタップし その場でオペレータへ接続。</p>  <p><b>Step2.</b> 書類スキャン・画面共有等を通じて 相談や申請が可能。</p>  		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン窓口への誘導人数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① スマホ相談件数</li> <li>② 満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【メタバースでの若年長期無業者の就労支援】

実施地域	福岡県	事業費	27,988千円
実施主体	福岡県	人口	5,108,507人
事業概要	ひきこもり等長期無業の若者を対象に、年齢、性別、外見を気にせずに好きなアバターで参加でき、家にいながら様々な仮想体験が可能なメタバースの利点を活かし、県内就労支援機関、行政、研究者等が連携し、アバターでの就労支援を実施する。		
具体サービス	<p>①導入セミナー（メタバースの使用やアバターの作成・操作方法等を学習するオンラインセミナーを実施）</p> <p>②相談支援（支援機関の相談員がアバターとなり、バーチャル相談室でアバターとなった利用者と個別相談を実施）</p> <p>③コミュニケーショントレーニング（アバターとなった利用者が、音声やチャットでの会話を通してコミュニケーション能力を向上できるよう、アバター交流会や仮想体験イベントを実施）</p> <p>④スキルアップ支援（アバターとなった支援員が、ビジネスマナーや面接練習など就労に向けた支援を実施）</p> <p>⑤就労体験（メタバース空間を活用した就労体験により、興味・適性を把握し、就労につなぐ）</p>	<p style="text-align: center;">メタバース</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①年間新規登録者数</p> <p>②年間就労支援サービス利用者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①年間進路決定率</p> <p>②年間進路決定者数</p> <p>③利用者満足度</p>	

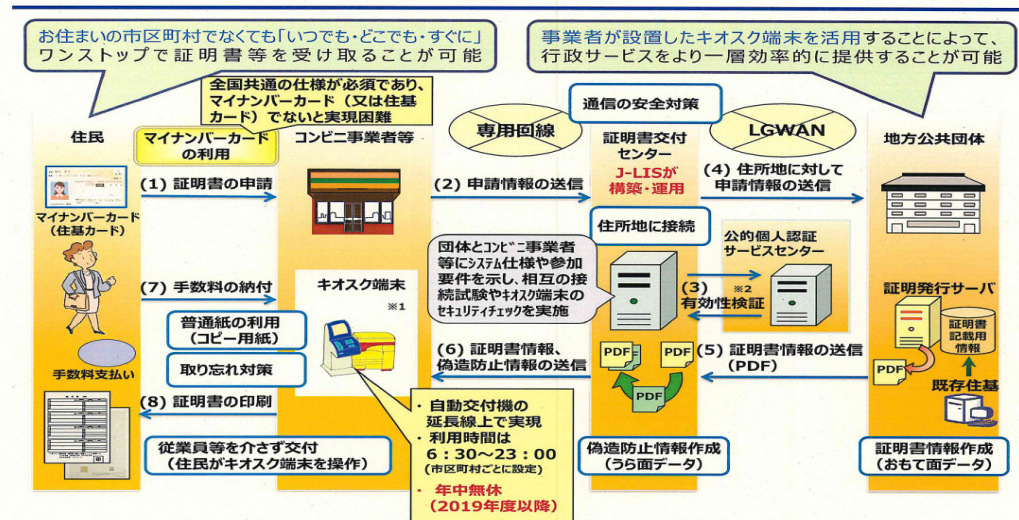
# 事業概要 【「書かない・待たない・行かなくていい区役所」実現事業】

実施地域	福岡県北九州市	事業費	44,840千円
実施主体	北九州市役所 デジタル市役所推進室 デジタル市役所推進課	人口	929,766人
事業概要	<p>北九州市DX推進計画のスローガンである「行かなくていい」市役所を目指し、自宅やより身近な場所で手続きが完了できるよう、デジタルに不慣れな方に対してオンライン手続きに関する支援窓口等を整備する。</p> <p>また、区役所等に来庁された方に対しても、事前申請・窓口予約・書類作成支援といった方法により、「書かない」「待たない」市役所を実現する行政サービスを提供する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン手続き相談窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区役所へのオンライン手続き用端末と支援員配置</li> <li>オンライン手続きに関するコールセンター整備</li> <li>オンライン手続き利用支援</li> </ul> <p>【待たない区役所サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口にAIカメラを設置し、時期や時間帯ごとの混雑状況を定量的に把握</li> <li>窓口インターネット予約と発券機が連動したシステムを導入し、混雑解消、市民サービスを向上</li> </ul> <p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要な手続きを洗い出し、さらに当該申請書等に市民の基本情報をプレ印字して印刷できるツールを区役所窓口等に導入</li> </ul>	<p>窓口サービスの将来像 (イメージ)</p> <p>01 行かなくていい 近くでできる</p> <p>02 書かない・待たない</p> <p>市民は便利に 職員の負担は軽く</p> <p>区役所に来て書かない・待たない</p> <p>即時交付等のない業務、定型・大量ノコア業務を集約</p> <p>1か所で集中処理 (AI-RPA等) (音声やチャットボット等での応答)</p> <p>バックヤード</p> <p>本庁舎・区役所と出張所・市民センターを接続し、手続きに応じて職員がリモートで対応 (デジタルデバイス対応)</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標 (活動指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン手続き支援件数</li> <li>②インターネット予約数</li> <li>③書かない窓口サービス 利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標 (成果指標)】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請件数の増加</li> <li>②オンライン手続き相談窓口 利用者の満足度</li> <li>③待ち時間の平均削減時間 (待たない区役所サービス)</li> <li>④書かない窓口サービス手続き時間削減</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニエンスストアにおける税務証明交付事業】

実施地域	全国	事業費	70,601千円
実施主体	福岡県福岡市	人口	1,581,398人
事業概要	<p>・コンビニエンスストアに設置しているキオスク端末を利用して、税務証明の自動交付を実施するもの。</p>		
具体サービス	<p>J-LISが提供する「コンビニ交付サービス」を活用して実施している証明書のコンビニ交付サービスについて、対象となる証明書の拡充を行うもの。</p> <p><b>【現在交付している証明書】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・戸籍全部事項証明書</li> <li>・戸籍の附票の写し</li> </ul> <p><b>【今回追加する証明書】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所得証明書</li> <li>・納税証明書</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>① 税証明のコンビニでの取得率</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>① 税証明の発行手続きに関する満足度</p>	

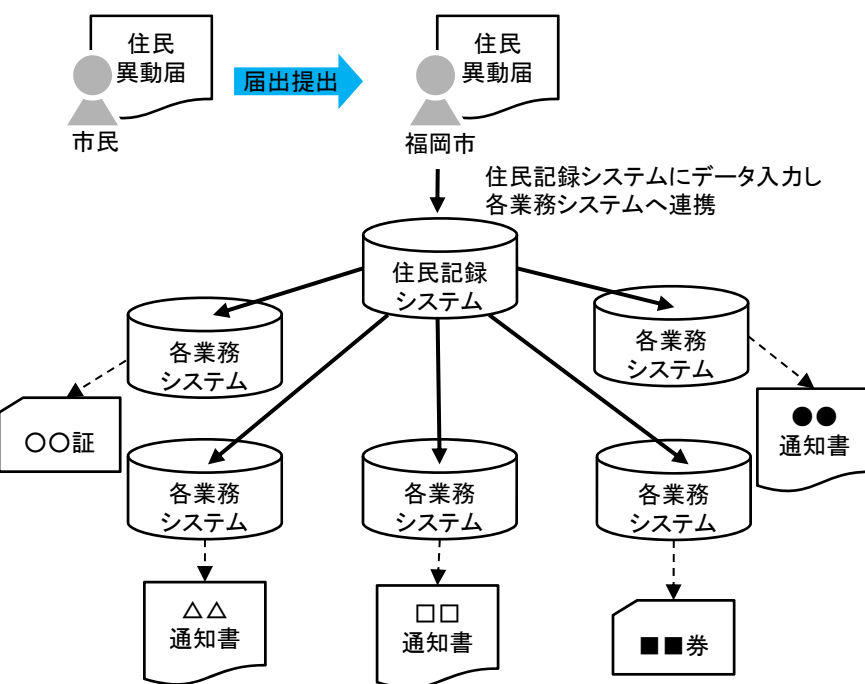
## コンビニ交付のイメージ



※1 不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。  
 ※2 マイナンバーカードで公的個人認証方式利用の場合。




# 事業概要 【引越しに伴う住所変更手続の簡素化・効率化事業】

実施地域	福岡県福岡市	事業費	20,727千円
実施主体	福岡県福岡市	人口	1,581,398人
事業概要	<p>国のアナログ規制の見直しにより、市内の引越しに伴い必要となる、障害福祉サービス、教育・保育給付認定等に係る住所変更の届出の手続について、庁内の情報連携等により省略が可能となることから、法令等の見直しに対応した運用を早期に実現し、市民の負担を軽減できるよう、庁内の関連システム改修等を行うもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>住民基本台帳法による住所異動の手続きを行ったもので、国の法令等の見直しにより住所変更の届出が省略可能となった手続きの対象者については、個別の住所変更の手続きを省略可能とする。</p>	 <p>The diagram illustrates the data flow from a citizen's submission to the city's resident record system, which then distributes information to various municipal business systems. These systems generate specific documents such as certificates, notices, and coupons, demonstrating the integration and automation of the process.</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】 ①省略された届出書の枚数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の方が窓口で行う手続きの短縮時間数</p>	



## 事業概要 【行政窓口キャッシュレス決済導入事業】

実施地域	福岡県久留米市	事業費	6,745千円
実施主体	福岡県久留米市	人口	302,523人
事業概要	行政サービスにおける手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコードなど、様々な方法でのキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性向上を図るとともに、窓口での現金取り扱いの手間削減や、POSシステムによる集計の自動化など、窓口業務を効率化するもの。		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明手数料等をクレジットカード・電子マネー・QRコードなどキャッシュレス決済で支払</li> </ul> <p>【POSシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSシステムで、キャッシュレス及び現金収納の集計等を自動化</li> </ul>	<p>クレジット決済等</p> <p>市民 → キャッシュレス決済 → 行政窓口 → 照会 → 決済事業者 (オンライン化) → 回答 → 行政窓口</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の利用率</li> <li>②キャッシュレス決済を導入した窓口数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【キャッシュレス決済対応レジ導入事業】

実施地域	福岡県飯塚市	事業費	42,195千円
実施主体	福岡県飯塚市	人口	125,808人
事業概要	<p>キャッシュレス決済については、国において2025年にその比率を倍増させ、全決済の4割程度とすることを目指し、多くの自治体においても導入が進んでいるにもかかわらず、本市においては未導入であり、利用者にとっては不便な状況が続いている。多くの市民が利用する各種証明書等の発行に係る窓口において、待ち時間の短縮などの利用者の利便性向上への改善策や新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策として、キャッシュレス決済対応レジ（以下、POSレジ端末という）の設置及びキャッシュレス決済代行サービスを導入するもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【POSレジ端末導入サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POSレジ端末とキャッシュレス決済端末を連動させることで誤入力によるミス発生を防止し、より正確で迅速な決済が可能となる</li> <li>• POSレジ端末に蓄積されたデータの抽出が可能となる</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済代行サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• キャッシュレス決済代行サービスを導入することで現金以外の多様な決済手段を利用者に提供することが可能となる</li> </ul>	 <p>＜導入後＞</p> <p>既存の現金に加え、キャッシュレスでの支払い可</p> <p>＜当該事業で実現する姿＞</p> <h2>スマート窓口の実現!!</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利便性の向上             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支払いに係る複数の選択肢の提供</li> <li>・接触機会の低減による新型コロナウイルス感染症等対策</li> <li>・待ち時間、市役所滞在時間の短縮</li> </ul> </li> <li>● 担当部署の業務改善             <ul style="list-style-type: none"> <li>・誤購入の皆減</li> <li>・手数料の集計作業時間の縮減</li> <li>・利用状況の帳票作成に係る作業時間の縮減 等</li> </ul> </li> </ul> <p>＜現状・課題＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支払いに係る選択肢がない</li> <li>・支払いの際に接触が生じるため新型コロナウイルス感染症等の感染リスクが高まっている</li> <li>・各種証明書等の発行に係る待ち時間が長い</li> <li>・先進自治体と比較すると市役所滞在時間が長い</li> <li>・ほぼ毎日誤購入が発生している</li> <li>・手数料の集計作業に時間を要している</li> <li>・利用状況の帳票作成作業に時間を要している 等</li> </ul> <p>各種証明書等の交付手数料の支払いについては、現金のみ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①各種証明書等の支払いに係る キャッシュレス決済利用件数の割合</p> <p>②POSレジ端末導入数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①各種証明書等の交付手数料支払いサービスに係る利用者満足度</p> <p>②利用者の滞在時間の短縮 (導入前の支払いに係る時間 - 導入後の支払いに係る時間)</p>	

# 事業概要 【市民一人ひとりがデジタル化の恩恵を感じられる窓口サービス】

実施地域	福岡県田川市全域・全国	事業費	23,420千円
実施主体	福岡県田川市	人口	45,713人
事業概要	<p>令和4年12月、田川市では、デジタルの力を最大限活用し、誰一人取り残すことなく、市民一人ひとりがデジタル化の恩恵を感じられるまちづくりを進める「田川市ABCD宣言」を宣言した。宣言のまちづくりの一つとして窓口サービスのデジタル化を行う。まずは、ライフステージに変更が生じた市民向けに手続きナビサービスを導入するとともに、マイナンバーカードを活用した証明書等のコンビニ交付サービスを導入し、市民サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>1 手続きナビサービス 市民が、スマートフォン等を使い、自身のライフステージごとに必要となる手続きや必要な書類を確認することができるサービスである。 ○ライフステージ（サービス項目） ア 引越関係：転出、転入、転居 イ 婚姻関係：結婚、離婚、氏名変更 ウ 出生、死亡</p> <p>2 コンビニ交付サービス 市民が、市役所に来庁せずとも、マイナンバーカードを利用して、全国の最寄のコンビニ等のキヨスク端末から、証明書（住民票等）を市役所の開庁・閉庁に関わらず、早朝から夜間にかけて、取得することができるサービスである。</p>	<p>1 手続きナビサービス ※(株)グラファースサービス紹介資料/Graffer手続きガイド（同社提供）から引用</p>  <p>2 コンビニ交付サービス ※総務省ホームページ/コンビニ交付についてから引用 コンビニ交付サービスのイメージ</p> 	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①手続きナビサービスの利用件数 ②コンビニ交付サービスを用いた証明書の発行割合 ③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①手続きナビサービスの利用者満足度 ②コンビニ交付サービスの利用者満足度 ③</p>	

# 事業概要 【自治体DX推進のためのプラットフォーム活用事業】

実施地域	福岡県行橋市	事業費	4,213千円
実施主体	福岡県行橋市	人口	72,778人
事業概要	<p>本市は日常的に来庁者が多く、住民異動や証明発行の窓口では待ち時間が慢性的に発生している課題に対し、スマート窓口を導入した。しかし、そのサービスの活用が進まず、さらなる申請事業の拡大が必須である。そのために住民の利便性を向上させる申請から優先的に拡充し、申請手続きの拡大をすることで、窓口の待ち時間の短縮を図る。そのために、自治体DX支援プラットフォームサービスを活用し、住民サービスに直結する効果的な申請手続きを選定し、内部事務の時間を徹底的に排除することで、住民を待たせないサービスを提供する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>住民サービスに直結するための手続きをエビデンスに基づき選定し、電子申請手続き数拡充を図る</p> <p>【自治体DX支援プラットフォームサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民サービスに直結する業務の選定</li> <li>業務プロセス、業務量の可視化</li> <li>他自治体との比較</li> <li>業務の最適化</li> </ul> <p>申請受付から通知までの一貫したデジタル化によるワークフローの具現化と費用対効果の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誰でもいつでも同一の窓口サービスを提供するためのデータ蓄積</li> <li>エビデンスに基づくDX推進の実現</li> </ul>	<p>住民</p> <p>24時間365日申請可能な手続き拡大 窓口申請の時間短縮</p> <p><b>窓口業務</b> スマート窓口の 申請手続き数拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請数の多い手続きの選定</li> <li>待ち時間を減らすための内部事務効率化支援</li> </ul> <p><b>自治体DXプラットフォーム</b></p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②業務改善ツールに格納された業務手順書割合</li> <li>③エビデンスに基づく自治体DXの予算化</li> <li>④業務改善(デジタル技術活用等)による作業時間削減率</li> <li>⑤電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①行政サービスの市民満足度</li> <li>②業務単位でのヒト・モノ・カネの削減効果</li> </ol>	

# 事業概要 【異動受付支援事業】

実施地域	福岡県小郡市	事業費	74,124千円
実施主体	福岡県小郡市	人口	59,761人
事業概要	<p>引越し等の窓口手続きに要する時間が最大120分、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題になっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間の短縮を図ります。また、このシステムの操作等を補助するため、窓口のアウトソーシングを行い、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上、職員でなければならない業務に注力できる体制づくりを目指します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】          転出証明書をOCR処理やマイナンバーカード等を活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。          さらにその後必要となる各種手続き（児童手当や子ども医療助成等）の申請書に印字することができます。          【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請システム」の導入】          事前にインターネット上に住民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。          また、事前情報を入力することで「二次元コード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることが出来ます。</p> <div data-bbox="1232 670 2038 1165" data-label="Diagram"> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】          ①「異動受付支援システム」を活用した手続き件数          ②「事前申請システム」の二次元コード発行数          ③総合窓口の設置に向けた進捗率</p> <p>【アウトカム指標（成果指標）】          ①転入届の操作に要する時間（平均）②転居届の操作に要する時間（平均）③転出届の操作に要する時間（平均）④窓口業務のアウトソーシング化による窓口利用者の満足度</p>		

# 事業概要 【総合窓口デジタル化推進事業】

実施地域	福岡県大野城市	事業費	39,075千円
実施主体	福岡県大野城市、J-LIS、各サービス導入事業者等	人口	101,594人
事業概要	<p>ウィズコロナ時代の新しい窓口を実現するために、申請書に記載することなく自宅等で事前申請を行える「書かない窓口」や、来庁予約を行い滞在時間を少なくする「待たない窓口」、手数料支払い等の「キャッシュレス決済」を導入し非接触型による感染症対策を向上させることのほか、マイナンバーカードの更なる普及を目指して「コンビニ交付」を導入し、市民の利便性向上を図るもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「コンビニ交付」と「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入し、市民の利便性を向上させるとともに、マイナンバーカードを保有することのメリットを享受してもらう</li> </ul> <p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自宅等で事前にオンライン上で申請内容を入力し、内容はQRコード化される</li> <li>市役所窓口で、そのQRコードを読み取ることで申請書が完成するため、市民は申請書を手書きで記載する必要がなくなる</li> </ul> <p>【待たない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民は窓口予約システム上で来庁時間を事前予約できる</li> <li>予約時間に来庁することで待ち時間が緩和され、不安・不満の解消につなげる</li> </ul> <p>【キャッシュレス決済導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市役所窓口と市内4箇所のコミュニティセンター窓口において、手数料等支払いのキャッシュレス化を実施する</li> <li>クレジットカード、コード決済、電子マネー等に対応し、多様な決済手段により市民の利便性向上、非接触型による感染症対策を向上させる</li> </ul> </div> <div style="flex: 2;"> <p>The diagram illustrates the integration of digital services. At the top, a citizen (申請者) can use a My Number Card (マイナンバーカード) to apply for services at a convenience store (コンビニ) via 'コンビニ交付' (Convenience Store Delivery). This process is linked to the '証明書交付センター (J-LIS)' (Certificate Delivery Center) through data exchange (データ連携). The citizen can also apply at the city hall (市役所) without writing an application ('書かない窓口') by using a QR code generated from a dedicated website (専用Webサイト). The QR code is used at the city hall counter to complete the application. For waiting times, citizens can make advance reservations ('待たない窓口') through the website, receiving notifications when their reservation is complete. Payment is handled through 'キャッシュレス' (Cashless) methods like credit cards, code payments, and electronic money at the city hall, with a dedicated terminal for these payments. The diagram also shows data exchange between the city hall and the J-LIS center.</p> </div> </div> <p>※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付による証明書交付率</li> <li>②書かない・待たない窓口サービスの利用件数</li> <li>③キャッシュレス決済の利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの普及率</li> <li>②書かない・待たない窓口の利用者満足度</li> <li>③キャッシュレス決済の利用満足度</li> <li>④コンビニ交付の利用満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付システム利用支援サービス事業】


実施地域	福岡県古賀市	事業費	8,600千円
実施主体	福岡県古賀市	人口	59,234人 (令和4年12月末時点)
事業概要	コンビニ交付対応行政キオスク端末を導入し、証明書コンビニ交付サービスの利用支援を行うことにより、機器の操作性やコンビニ交付サービスの利便性を実感させ、マイナンバーカードの利活用を促進する。		
具体サービス	<p>全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末と同様のものを庁舎内に設置し、証明発行及び本籍地利用登録申請を支援。</p> <p>【キオスク端末の利用支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニ証明交付サービスの説明</li> <li>• 庁舎内でコンビニ交付サービスの利用支援</li> <li>• 本籍地の市町村に対する利用登録申請支援</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>コンビニ交付サービス証明書発行件数 庁舎内行政キオスク端末の利用者満足</p>	




## 事業概要 【電子申請システム構築事業】

実施地域	福岡県嘉麻市	事業費	1,518千円
実施主体	福岡県嘉麻市	人口	35,529人
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる行政手続きに対応し、PCやスマートフォンなどのデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
具体 サービス	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN – ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能               <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを利用した「公的個人認証」（（株）×IDが提供する×IDアプリ等）</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」（（株）GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携）</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> <li>・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンラインを拡充する。（LoGoフォーム機能内の拡充による連携）</li> </ul> </li> </ul>		
主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子申請対応手続き数</li> <li>● 電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 次回も電子申請を継続利用したい人の割合</li> </ul>	

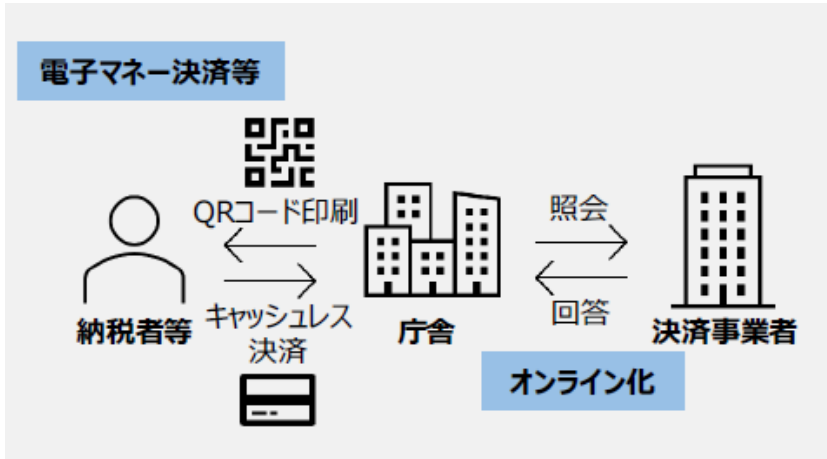
## 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	福岡県朝倉市、全国	事業費	13,653千円
実施主体	福岡県朝倉市	人口	50,921人
事業概要	<p>地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」を導入し、マイナンバーカードによる利便性の高いオンラインサービスを提供することで、市民サービス向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が市役所に来庁しなくても、マイナンバーカードを利用して、全国の最寄のコンビニエンスストア等から、市役所が発行する住民票、印鑑証明を、市役所の開庁時間にとらわれず、早朝から夜間にかけて、いつでもどこでも取得することができるサービス。</li> </ul>	 <p>これからは、いつでも、どこでも、マイナンバーカードで！</p> <p>地方公共団体情報システム機構（J-LIS）資料から抜粋</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付満足度調査</li> <li>②マイナンバーカード申請率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス対応セミセルフレジ導入サービス】

実施地域	福岡県朝倉市本庁舎、支所	事業費	9,351千円
実施主体	福岡県朝倉市	人口	50,921人
事業概要	<p>窓口の混雑緩和のに向けたスピーディーな支払いの実現、支払方法の選択が可能となる、キャッシュレス対応セミセルフレジを導入し、市民サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【キャッシュレス対応セミセルフレジ導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁2台、支所各1台、合計4台を窓口を導入し、窓口で発行する各種証明書（住民票、戸籍等）発行手数料の支払いをクレジットカード、電子マネー、QRコード決済で可能とするサービス。</li> </ul>	 <p>徳島県板野町ホームページから</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口支払いキャッシュレス化満足度調査</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【キャッシュレス決済サービス導入事業】

実施地域	福岡県糟屋郡志免町	事業費	4,233千円
実施主体	福岡県糟屋郡志免町	人口	46,565人
事業概要	各種行政手続のオンライン化にあわせ、各種手数料等の支払いについて、窓口を含め、クレジットカード・デビットカード・電子マネー・QRコード等の様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにするもの。		
具体サービス	<p>キャッシュレス決済サービスの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者自身が、オンラインによるキャッシュレス決済や、窓口での決済端末にカードやQRコードを読み取らせることで決済が完了できるようにする。</li> <li>・窓口でのカード等の受け渡しが極力発生せず、決済に関する接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減する。</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the online payment process. It shows '納税者等' (Taxpayers etc.) interacting with '庁舎' (Municipal Office) and '決済事業者' (Payment Service Provider). The process involves 'QRコード印刷' (QR code printing) and 'キャッシュレス決済' (Cashless payment) at the office, and 'オンライン化' (Online) interaction with the payment provider. The provider sends '照会' (Inquiry) and receives '回答' (Response).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済が可能な手続数</li> <li>②キャッシュレス決済の件数（利用率）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【久山町議会動画配信事業】

実施地域	福岡県久山町	事業費	10,043千円
実施主体	福岡県久山町	人口	9,324人 (2023年1月1日時点)
事業概要	久山町議会の本会議におけるライブ配信および録画配信を行うことにより、本会議傍聴に伴う時間的・場所的制約を大きく削減・解消するもの。		
具体サービス	<p>【本会議動画配信サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本会議動画をリアルタイムで配信する</li> <li>本会議録画データに字幕を付与したものを配信する</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①本会議配信回数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①動画に対する満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	


## 事業概要 【電子申請システム導入事業】

実施地域	福岡県久山町	事業費	10,120千円（200,000千円以内）
実施主体	福岡県久山町	人口	9,324人（2023年1月1日時点）
事業概要	<p>本町の申請手続きは紙が主体となっており、各種申請手続きのために、窓口に来庁するか郵送をしている。様々な電子申請システムがあるが、昨年度の閲覧数が79万PVある本町のHPに電子申請機能を拡張することでHPの閲覧数や電子申請利用者数の増加も見込まれ、住民サービスの利便性向上に特化したHPになる。</p> <p>また、今後の活用機会の拡大が想定される「ぴったりサービス」とAPI連携もしており、マイナンバー利用事務系の申請もHPから受け付けることが可能なため、マイナンバーカード利活用の拡大も併せて行う。UI・UXに配慮したデザイン設計のため、利用者の申請も容易だと考える。</p>		
具体サービス	<p><input type="checkbox"/>電子申請システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンから、手続き検索／詳細確認／申請手続き／交付／手数料支払いを実現。</li> </ul> <p><input type="checkbox"/>ぴったりサービスAPI連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・API連携により、マイナンバーカードを活用した電子申請を実現。</li> </ul> <p><input type="checkbox"/>導入効果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種手続きについて、来庁しなくともスマートフォン上から申請手続きを行うことができ、行かない窓口を実現／簡易に検索ができるとともに、交付事務までワンストップで実現／キャッシュレス決済を行うことで、従来必要だった郵便小為替の購入／手続き負担を軽減。</li> <li>・ぴったりサービスとのAPI連携により、本サービスを普及、併せてマイナンバーカードの活用機会を拡大。</li> </ul>	<p><b>電子申請システム導入による利便性向上</b></p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子申請手続きの申請件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①顧客満足度</p>	

## 事業概要 【コンビニ交付システム利用支援サービス事業】

実施地域	福岡県糟屋郡粕屋町	事業費	8,600千円
実施主体	福岡県糟屋郡粕屋町	人口	48,975人
事業概要	コンビニ交付対応行政キオスク端末を導入し、証明書コンビニ交付サービスの利用支援を行うことにより、機器の操作性やコンビニ交付サービスの利便性を実感させ、マイナンバーカードの利活用を促進する。		
具体サービス	<p>全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末と同様のものを庁舎内に設置し、証明発行及び本籍地利用登録申請を支援。</p> <p>【キオスク端末の利用支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニ証明交付サービスの説明</li> <li>• 庁舎内でコンビニ交付サービスの利用支援</li> <li>• 本籍地の市町村に対する利用登録申請支援</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数</p> <p>②コンビニ交付サービス証明書発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①庁舎内行政キオスク端末利用者の満足度</p> <p>②証明書発行窓口受付までの平均待ち時間</p>	

## 事業概要 【デジタルサイネージインフォメーションサービス事業】

実施地域	福岡県糟屋郡粕屋町	事業費	10,600千円
実施主体	福岡県糟屋郡粕屋町	人口	48,975人
事業概要	<p>多言語インフォメーション端末を導入し、チャットボットを搭載した専用端末との「会話」による質疑で、来庁者に様々な施設案内、周辺情報を自動回答するサービスを提供する。インフォメーションを無人化することで業務の効率化を図り、外国人住民への対応やコロナ禍における非接触での来庁者サービスの向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>【デジタルサイネージインフォメーションサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者への「フロア案内」の効率化</li> <li>「インバウンド」向け多言語翻訳対応接客</li> <li>人的対応をカバー・補助する「最適情報」の提供</li> <li>施設内での「リアルタイム情報」発信</li> </ul> <p>【接客案内システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>音声回答</li> <li>画面タッチ（非接触）</li> <li>多言語対応</li> <li>コンテンツ自動生成</li> </ul>	 <p>The image shows a tall, light-colored digital signage terminal. The top screen displays a vibrant crowd of people at night. The main screen shows a user interface with a chatbot character and several service icons: a person icon, a car icon, a heart icon, a person with a cane icon, and a wheelchair icon. A silhouette of a person is shown on the right, interacting with the terminal.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①インフォメーションサービスの月単位の平均利用者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①インフォメーションサービスの利用者満足度 ②地域生活の幸福感</p>	



## 事業概要 【電子契約システム】

実施地域	福岡県糟屋郡粕屋町	事業費	6,600千円
実施主体	福岡県糟屋郡粕屋町	人口	48,975人
事業概要	電子契約システムを導入し、これまで「紙」と「印紙」に代えて、電子ファイルと電子署名や電子サインを使って、インターネット上で契約締結し、そのまま電子データとしてクラウドに保管する。これにより、契約業務コストの削減、契約事務の効率化、契約業務の基盤強化を図る。		
具体サービス	<p>電子契約システムを導入し、町が発注する契約において、電子ファイルと電子署名や電子サインを使って、インターネット上で契約締結し、そのまま電子データとしてクラウドに保管する。</p> <p>【電子契約システム機能（サービス）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約書フォーマットの登録・編集</li> <li>・ システムによる庁内稟議</li> <li>・ 電子署名</li> <li>・ クラウドにて契約データを保管</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the electronic contract process. At the top, a green box labeled '電子契約' (Electronic Contract) contains the flow. On the left, '発注者' (Requester) is shown with a building icon. A bubble above them says 'システムで契約情報の入力/ワークフロー' (System input of contract information/workflow). An arrow points from the requester to a person at a computer. From there, an arrow points to an envelope icon labeled 'インターネット経由で電子署名' (Electronic signature via internet). Another arrow points to a person wearing a hard hat labeled '事業者' (Business Operator). A final arrow points to a cloud icon labeled '契約書はクラウドに保管' (Contract documents are stored in the cloud).</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子契約件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①電子契約システム利用者満足度 ②受注者における収入印紙削減額 ③削減契約書数</p>	


## 事業概要 【コンビニ交付を利用した自動交付機導入事業】

実施地域	福岡県遠賀郡芦屋町	事業費	9,696千円
実施主体	福岡県遠賀郡芦屋町	人口	13,164人
事業概要	<p>現在、マイナンバーカードの交付率は60%を超えているが、住民票等証明書（5種類）のコンビニ交付利用率は約10%にとどまっている。これを踏まえ、住民に対しコンビニ交付の利用促進を図るため、役場庁舎内に自動交付機（キオスク端末）を導入する。</p>		
具体サービス	<p>【コンビニ交付を利用した自動交付機サービス】</p> <p>庁舎内に設置した自動交付機（キオスク端末）を使用し、各種証明書（住民票、印鑑登録証明、税証明、戸籍証明、戸籍附票）を取得可能とするもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>証明書の交付希望者は自動交付機（キオスク端末）にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作を行う。</li> <li>請求情報は専用回線（LGWAN回線）を通じて、サーバー経由で市町村の証明発行サーバに送信される。</li> <li>証明発行サーバは、同様の経路で自動交付機（キオスク端末）に証明書情報を送信、交付希望者が手数料を入金することで、証明書が出力される。</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the service flow. On the left, a '利用者' (User) is shown with a smiley face icon, holding a 'マイナンバーカード' (My Number Card) and a '証明書' (Certificate). An arrow points from the user to the '自動交付機' (Kiosk). The kiosk is connected to an 'ECセンター' (EC Center), which is operated by '芦屋町役場 ECセンター運用事業者' (Ashikari City Office EC Center Operator). The EC Center connects to a '証明書交付センター' (Certificate Delivery Center), which is linked to 'J-LIS' (Public Personal Information Network System). The J-LIS system includes a '公的個人認証サービスセンター' (Public Personal Authentication Service Center). The Certificate Delivery Center is also connected to a '証明発行サーバ' (Certificate Issuance Server), which is operated by '証明発行自治体' (Certificate Issuing Local Government). Arrows indicate the flow of data and certificates between these components.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①自動交付機（キオスク端末）証明書発行件数</li> <li>②コンビニ交付証明書発行率</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①自動交付機（キオスク端末）利用者満足度</li> <li>②窓口対応に係る労務削減</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【入札手続等デジタル化事業】

実施地域	全国	事業費	3,990千円
実施主体	芦屋町、ふくおか電子自治体共同運営協議会、(株)九州日立システムズ、日本建設情報総合センター	人口	13,164人
事業概要	<p>従来紙によって行っていた入札業務を、インターネットを利用することによって場所や時間の制約を受けずに実現することで、受注者（入札参加者）は入札会場に赴くことなく入札業務を完遂するもの。</p> <p>新型コロナウイルス感染症等の拡大状況、または豪雨災害等で、来庁が困難な場合の入札業務を行えるようになり、県内、町内業者の応札手続きの簡便化を目的とする。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【ふくおか電子入札システム】</p> <p>(1) 電子入札システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従来紙によって行っていた入札業務を、インターネットを利用して電子的に実施する。</li> <li>案件情報、入札結果を公開する機能を用い、住民向けの情報公開を行う。併せて入札仕様書をダウンロードできるよう設定し、インターネット上での受け取りを可能とする環境を構築する。</li> </ul> <p>(2) 契約管理システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>登録業者名簿および格付の管理、また、入札案件の起案から入札結果、検査支払い情報までの管理を行う。</li> <li>名簿情報から指名候補業者の選定、完工高や評点から次回の格付に関与させるなど、双方で情報をやり取りする。</li> </ul> <p>(3) 競争参加資格申請受付システム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業者登録申請をインターネットで受け付ける。定期申請のみならず、変更申請についても受付可能とする。</li> <li>申請情報の受理または修正指示を、システム上で発信する。</li> </ul>	<p>ふくおか電子入札システム</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子入札可能案件数</li> <li>②電子入札システム利用者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ふくおか電子入札システム利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【AI音声認識システムを活用した窓口支援サービス事業】

実施地域	福岡県遠賀郡水巻町	事業費	461千円
実施主体	福岡県遠賀郡水巻町	人口	27,816人（R4.11末）
事業概要	AI音声認識システムを導入し、音声をリアルタイムに文字で表示する機能等により、音声認識技術を用いた会話の見える化を進める。これにより、窓口業務等において聴覚障害や難聴の方へ正確に情報を伝えるための意思疎通支援の拡充と情報のバリアフリー化を図る。		
具体サービス	<p>音声をリアルタイムに文字で表示する機能等を活用し、窓口担当者が聴覚障害や難聴の方へ情報を伝えるためのコミュニケーションツールとして意思疎通支援の拡充を行う。</p> <p>【AI音声認識システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AmiVoice</li> </ul>	 <p>The diagram illustrates the AmiVoice engine workflow. On the left, a person's head icon represents voice input, with a speech bubble saying 'おはよう' (Hello). A red arrow labeled '発話' (Speech) points into the 'AmiVoiceエンジン' (AmiVoice Engine) box. Inside the engine, the process flows through '音響分析' (Acoustic Analysis), then to a dashed box containing '音声認識辞書' (Speech Recognition Dictionary) with sub-components '音響モデル' (Acoustic Model) and '言語モデル' (Language Model). Below this is '発音辞書' (Pronunciation Dictionary). A red arrow labeled '認識デコーダ' (Recognition Decoder) points from the engine to a computer monitor icon on the left, which displays the text 'おはよう' (Hello). A red arrow labeled 'テキスト' (Text) points from the monitor back to the engine. To the right of the engine, a red-bordered box labeled '専門分野の辞書' (Specialized Field Dictionary) contains icons for '医療' (Medical), '金融' (Finance), '選挙' (Elections), and 'その他' (Others).</p> <p>ディープラーニング技術を実装</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①音声辞書の単語登録数</li> <li>②利用者数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要【コンビニ交付導入事業】


実施地域	全国	事業費	31,366千円
実施主体	福岡県糸田町	人口	8,724人
事業概要	<p>コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、当町が発行する証明書（住民票・印鑑登録証明・戸籍証明書）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末から取得できるサービス。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、当町が発行する証明書（住民票・印鑑登録証明・戸籍証明書）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末から取得できるサービス。</p>	<p>サービスイメージ</p> <p>The diagram illustrates the service flow. It starts with '利用者' (User) who uses a 'マイナンバーカード' (My Number Card) to apply. The process then moves to 'コンビニ' (Convenience Store) where the application is processed. From the convenience store, the process goes to a '証明書交付センター' (Certificate Delivery Center), and finally to a '庁舎' (Municipal Office) for delivery. A '証明書交付' (Certificate Delivery) step is also indicated at the bottom.</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付証明書の発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度</p> <p>②マイナンバーカードの交付率</p>	

## 事業概要 【「書かない窓口」実現事業（申請書作成支援）】

実施地域	みやこ町	事業費	8,580千円
実施主体	みやこ町	人口	18,382人
事業概要	<p>「デジタル・ガバメント実行計画」では、地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進が示されており、窓口の対面手続においても紙に書くことを求めない「書かない窓口」への変更等を含めた業務改革（BPR）が必要である。これを実現するため、証明書発行等、各種申請のために日々住民が来庁しているフロアに、『マイナンバーカード対応記帳台』を導入する。</p>		
具体サービス	<p>本庁、出先機関（支所等）の住民が来庁するフロアに、『マイナンバーカード対応記帳台』を導入する。 『マイナンバーカード対応記帳台』は、住民がこの記帳台にマイナンバーカード等を読み込ませて、付属するタッチパネル式ディスプレイで必要な申請書を選択すると、氏名・住所・生年月日などがプリントされた申請書類を一括して印刷・入手できるものである。 なお、券面事項の入力作業を省略するための機能としてマイナンバーカードに実装されている券面事項入力補助APを活用する。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード対応記帳台の利用数（申請書数）</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度（平均）</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	



## 事業概要 【「書かない窓口」実現事業(証明書自動交付機)】

実施地域	みやこ町	事業費	25,393千円
実施主体	みやこ町	人口	18,382人
事業概要	<p>「デジタル・ガバメント実行計画」では、地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進が示されており、窓口の対面手続においても紙に書くことを求めない「書かない窓口」への変更等を含めた業務改革（BPR）が必要である。これを実現するため、マイナンバーカードを利用して、各種証明書を取得できる証明書自動交付機（行政キオスク端末）を導入する。</p>		
具体サービス	<p>本庁、出先機関（支所等）の住民が来庁するフロアに、マイナンバーカードを利用して、各種証明書を取得できる証明書自動交付機（行政キオスク端末）を導入する。</p> <p>証明書自動交付機は、マイナンバーカードを利用して簡単なタッチパネルの操作で、住民票の写し等の証明書が取得できる。</p> <p>また、このサービスは、申請書の記入や本人確認書類の提示が不要で、コンビニエンスストアなどに設置されている多機能端末機（マルチコピー機）と同様の操作方法のため、スムーズに証明書を取得することができる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明書自動交付機の利用数（証明書発行数）</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者の満足度（平均）</p> <p>②</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【デジタルの活用による窓口・住民サービス改革事業】

実施地域	福岡県吉富町	事業費	22,791 千円
実施主体	福岡県吉富町	人口	6,643人
事業概要	<p>本町における住民サービスを向上するための施策（窓口サービス向上・デジタルツール導入等）を限られた財源で効果的に実施するために、住民サービスに直結する業務プロセスを可視化、データ化を実施する。得られたデータを他の自治体と比較可能なプラットフォームで比較し、行政事務の効率化することで得られた人材を住民サービスにあて、効果的な施策を早期に導入し、デジタル・非デジタル両面から市民サービス向上を目指す。</p>		
具体サービス	<p>【書かない窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書かない・待たせない窓口システムの導入</li> </ul> <p>【オンライン施設予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日受付可能な施設予約システム</li> </ul> <p>【自治体DX支援プラットフォーム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上記サービスをエビデンスにより選定し、住民データの蓄積、KPIをモニタリングするためのツール</li> </ul>	<p>住民</p> <p>直接的な利便性向上</p> <p>間接的な利便性向上</p> <p>窓口業務 書かない窓口</p> <p>RPAテンプレート</p> <p>基幹システム 住民サービスへの転換</p> <p>施設予約業務 オンライン施設予約</p> <p>MNC認証</p> <p>自治体DXプラットフォーム</p> <p>住民サービス向上のモニタリングツール</p> <p>手間削減</p> <p>手間削減</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①DXによる住民サービスの向上につながった業務の数</li> <li>②窓口ナビシステムによる申請種類の数</li> <li>③システムによる申請利用の割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民向けICTツール稼働率</li> <li>②職員の従事業務に対する窓口対応時間の割合</li> <li>③利用者の満足度</li> </ol>	



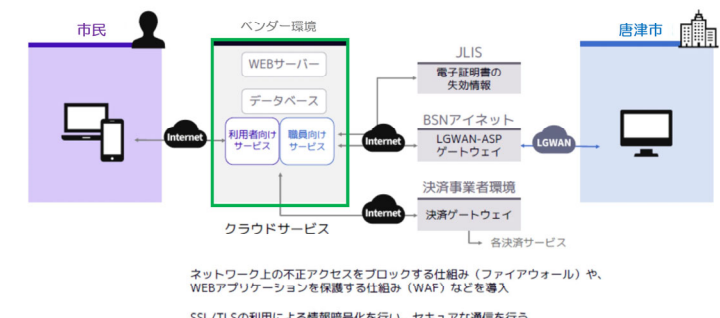
## 事業概要 【電子申請等推進事業】

実施地域	佐賀県	事業費	2,508千円 (既存事業含む全体額は3,901千円)
実施主体	佐賀県	人口	799,757人(2022.12.1推計人口)
事業概要	<p>LoGoフォーム(※)について、マイページ機能と自動連絡機能、オンライン決済機能を拡充し、行政手続のオンライン化を更に進め、より便利に、いつでもどこでも行政手続を完結できる環境を整備する。</p> <p>※簡単なマニュアルでどの職員でもwebフォームを作成できるサービス</p>		
具体サービス	<p>【LoGoフォームの機能拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R4年度から導入</li> <li>• イベント参加申し込みやアンケート収集等の事務効率化を中心に活用</li> <li>• 補助金等の行政手続の活用件数は少ない</li> </ul> <p>今年度、担当課に行政手続オンライン化の紹介をしたところ、担当課からは、次のように機能拡充を望む声</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 申請不備を連絡する機能</li> <li>✓ 以前の回答の入力を省略する機能</li> <li>✓ 決定通知書を送付する機能</li> </ul> <p>このような機能を拡充することで、より多くの行政手続のオンライン化を実現する</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①デジタル窓口に対応したオンライン手続数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①デジタル窓口を利用したオンライン申請に関する満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【水道窓口手続きDX推進事業】

実施地域	佐賀県唐津市全域	事業費	5,886千円
実施主体	佐賀県唐津市	人口	117,141人
事業概要	<p>来庁によるものが多い水道窓口手続きのDX推進を行うことにより、住民の利便性を図る。電子決済、口座振替申請等をWEB上で可能にすることで、他の住民サービスと同様、来庁なしでの手続きを図る。また、スマートメーター導入については、条件によらず使用水量を迅速に把握することと併せ、見守りサービス等水道事業以外にも展開することを目指す。さらに、先行して実施予定の水道開始・中止・変更等の届出（他部局主管）と連動を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>①【口座WEB申請】 ・現在、対面のみで口座振替申請をWEB上で申請可能にする。</p> <p>②【スマートフォン決済】 ・納付書払い（コンビニ払い含む）、口座振替払いに加え新規の収納方法として追加する。</p> <p>③【スマートメーター検針】 ・使用水量等の迅速な把握による請求金額の早急な確定。データ化、可視化によるお客様対応の向上 ・使用水量・金額をクラウドでの提供（時期未定） ・高齢者等の見守り（時期未定）※他部局と連携</p> <p>※現在、対面及び電話による水道開始、中止、変更等が本市独自の受付フォーム【Logoフォーム】で実施予定（スマートフォンで受付可能） 今後は、当フォームを起点に①、②への展開を図る</p>	<p>①【口座振替WEB申請】</p> <p>②【スマートフォン決済】</p> <p>③【スマートメーター検針】</p> <p>上下水道局</p> <p>他部署</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①口座WEB申請件数 ②スマートフォン決済収納件数 ③スマートメーター稼働件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①（行かない、書かない手続き）への満足度 ②スマートフォン決済導入による収納率の増加 ③検針作業に係る削減時間（業務改善の数値化）</p>	

# 事業概要 【市役所窓口スマート化に向けた行政MaaS導入事業】

実施地域	佐賀県唐津市	事業費	21,880千円
実施主体	佐賀県唐津市	人口	117,141人
事業概要	<p>本事業では、【Ⅰ】オンラインによる遠隔相談や証明書発行機能等を搭載したマルチタスク車両を活用した移動型サービスおよび【Ⅱ】スマートフォンとマイナンバーカードを使った証明書のオンライン請求サービスを構築する。行政サービスへのデジタル技術の活用を図りつつ、移動手段がない住民や、デジタルが苦手な住民に対しても、自宅近くで直接サービスの提供を可能にすることで、人口減少に伴う交通や移動に関する課題の解消を目指す。</p>		
具体サービス	<p><b>Ⅰ【移動市役所サービス】</b></p> <p><b>①市政業務の構築</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両内にVPN環境を構築し、移動市役所の車両内で市政業務を提供</li> </ul> <p><b>②証明書の自動作成サービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両に「らくらく窓口証明書交付サービス」の環境を構築し、マイナンバーカードを使用した証明書の発行サービスを提供する</li> </ul> <p><b>③オンライン市民相談窓口</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両内にオンライン会議システムを構築し、住民が市役所まで出向くことなく行政相談が実施できる</li> </ul> <p><b>Ⅱ【証明書のオンライン請求サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン等を利用し、「いつでもどこでも」証明書の請求から決済（クレジットカード払い）までをワンストップで行えるシステム。</li> <li>・マイナンバーカード読取アプリにより、専用リーダー不要で電子署名を行う。</li> <li>・職員が請求内容を確認し、必要に応じて修正依頼（差戻）や追金（返金）を実施可能。請求された証明書は郵送。</li> </ul>	<p><b>【Ⅰ】</b> 庁内と車両を接続し、「移動市役所」を実現</p>  <p><b>【Ⅱ】</b></p>  <p>ネットワーク上の不正アクセスをブロックする仕組み（ファイアウォール）や、WEBアプリケーションを保護する仕組み（WAF）などを導入 SSL/TLSの利用による情報暗号化を行い、セキュアな通信を行う</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①R3年度の本庁・出張所等の対応件数-移動市役所の対応件数（件）</p> <p>②オンライン請求サービスによる証明書の発行件数（件）</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①利用者アンケートによる満足度（%）</p> <p>②市民課の来庁者数と郵便請求件数（件）</p>	

# 事業概要 【書かないワンストップ窓口導入事業】

実施地域	佐賀県伊万里市	事業費	31,494千円
実施主体	佐賀県伊万里市、富士フィルムシステムサービス株式会社	人口	52,721人
事業概要	<p>引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて、要する時間が最大で120分、平均でも60分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ります。</p> <p>併せて、RPAを用いて入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。</p>		
<p>【「書かない窓口」を実現するために「異動受付支援システム」の導入】</p> <p>転出証明書をOCR処理やマイナンバーカード等を活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。さらにその後必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）の申請書に印字することができます。</p> <p>【スマートフォンやタブレットを活用した「事前申請システム」の導入】</p> <p>事前にインターネット上に住民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。</p> <p>また、事前情報を入力することで「二次元コード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p>			
<p>【「書かない窓口」を実現するために「事前申請システム」の導入】</p> <p>事前にインターネット上に住民が必要な手続きを選択し、『必要な手続き、窓口、持参する物』を確認することができます。</p> <p>また、事前情報を入力することで「二次元コード」を発行し、来庁した際に申請書や届出書を手書きすることなく受付を済ませることができます。</p>	<p>【アウトカム指標（活動指標）】</p> <p>①異動受付支援システムを用いた申請件数</p> <p>②事前申請システムのQRコード発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①転入届の操作に要する時間（平均）</p> <p>②転居届の操作に要する時間（平均）</p> <p>③窓口利用者の満足度</p>	

## 事業概要 【武雄いつ電どこ電申請事業】

実施地域	佐賀県武雄市	事業費	10,673千円
実施主体	佐賀県武雄市	人口	48,151人
事業概要	<p>共働きや子育て等多様なライフスタイルを持つ市民にとって、自宅に居ながら買い物や銀行手続等、様々なサービスを簡単かつ迅速に受けられるようになった現在、民間同様のオンラインで完結できるサービスを行政にも求められている。また、新型コロナウイルス感染拡大に収束の兆しが見えない中、手続の非接触・非対面化も進めていく必要があるため、手続のオンライン化と窓口の混雑緩和を図り、更なる市民サービスの向上と業務効率化を目指す。</p>		
具体サービス	<p>【デジタル申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Webやスマホ等デバイスを使って、いつでもどこからでも申請手続ができる</li> </ul> <p>【行政手続オンライン案内サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット上に住民が必要な手続を選択し、必要な手続、窓口、持参する物を確認できる（デジタル申請サービスと連携）</li> </ul> <p>【窓口予約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁や市で設定する各種イベント等へのWeb予約ができる</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①デジタル申請で受理した申請件数（月間）</li> <li>②行政手続オンライン案内の実装件数（年間）</li> <li>③行政手続オンライン案内へのアクセス数（年間）</li> <li>④窓口予約サービスによる予約件数（年間）</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービスの利用満足度（ポイント）</li> <li>②行政手続オンライン案内サービスの利用満足度（ポイント）</li> <li>③窓口予約サービスの利用満足度（%）</li> </ol>	

## 事業概要 【入札契約システム導入事業】

実施地域	佐賀県基山町	事業費	6,655千円
実施主体	佐賀県基山町	人口	17,536人
事業概要	<p>従来紙によって行っていた入札業務をインターネットを活用することによって場所や時間の制約を受けずに実現することで、入札参加業者は入札会場に赴くことなく入札業務を完遂できるようになります。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響又は豪雨災害等で来庁が困難な場合の入札業務を行えるようになり、県内、町内業者の応札手続きの簡便化・DX化を目的とするものです。あわせて契約管理システムを導入し、業者及び契約の情報管理を行います。</p>		
具体サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子入札システム 業者の応札手続きの簡便化・DX化を図るICカード及びインターネットを活用したクラウド型電子入札システム</li> <li>契約管理システム 業者管理から契約管理に至る業務の効率化を図るクラウド型契約管理システム</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①電子入札実施件数割合</p> <p>②電子入札ICカード利用者登録数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①電子入札システム利用者満足度割合</p>	

# 事業概要 【スマート窓口およびAI-OCRの導入】

実施地域	上峰町	事業費	8,432千円
実施主体	上峰町	人口	9,785人（令和4年12月末現在）
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆来庁者の申請書記入の負担軽減</li> <li>◆来庁者の各種申請における窓口滞在時間の短縮</li> <li>◆助成金等の支払業務の迅速化</li> <li>◆資格確認やシステム登録の自動化による職員事務負担の軽減</li> </ul>		
<p>【スマート窓口サービス】</p> <p>具体サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象業務：重度心身障がい者医療費助成申請業務 対象業務：小児インフルエンザ予防接種償還払い業務</li> <li>申請業務の聞き取りによる申請書代理作成（窓口用端末整備）</li> <li>資格確認作業・支払業務の効率化及び正確性向上（RPAによる資格確認・財務会計システムへの登録等）</li> <li>必要情報の電子化および活用（AI-OCR処理による申請情報の電子化）</li> <li>各種システム登録の自動化による職員事務負担軽減（RPAによるシステムへの自動登録）</li> </ul>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 1月あたりの処理件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民満足度 ②来庁者窓口待ち時間短縮 ③支払までの日数短縮</p>	

# 事業概要 【住民票等のコンビニ交付サービス導入】

実施地域	佐賀県東松浦郡玄海町	事業費	9,114千円
実施主体	佐賀県 玄海町	人口	5,145人（R4.12.1現在）
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で、住民票の写し等の取得を可能とする。早朝から深夜、土日問わず取得できるため、住民の利便性向上に繋がる。</p> <p>さらに、マイナンバーカードの利便性向上により、マイナンバーカードの交付率向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p> <p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>住民票記載事項証明書</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>各種税証明書</li> </ul>	<p>コンビニ交付サービスのイメージ</p> <p>○取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>住民票記載事項証明書</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>各種税証明書</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜(6:30~23:00)まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約55,000店舗で交付を受けられる</p> <p>導入のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>窓口業務の負担軽減</li> <li>マイナンバーカードの取得向上</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニでの証明書発行割合</p> <p>②土日・時間外における証明書発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民のコンビニ交付の満足度</p> <p>②マイナンバーカード交付率</p>	



## 事業概要 【行政手続におけるオンライン化推進事業】

実施地域	佐賀県白石町	事業費	1,502千円
実施主体	佐賀県白石町、株式会社トラストバンク	人口	21,774人
事業概要	<p>行政手続のために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続に対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続はマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> <li>○「LoGoフォーム」と連携もしくは拡充する機能 <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（株）xIDが提供するxIDアプリ等）</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」（株）GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携）</li> </ul> </li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続数</li> <li>②マイナンバーカードで本人認証する手続数</li> <li>③電子申請システムの利用回数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請利用の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニ交付サービス】

実施地域	佐賀県杵島郡白石町内	事業費	9,355千円
実施主体	佐賀県白石町	人口	21,774人
事業概要	本庁舎の開庁時間帯以外でも、必要な証明書が即時に入手できることで、住民の利便性の向上を図り、デジタルデバイス未所有者も、マイナンバーカードの恩恵が受けられるよう、コンビニ交付サービスを導入する。		
具体サービス	<p>コンビニのマルチコピー機にマイナンバーカードを読み込ませ、各種証明書を即時に取得できるサービス【証明書のコンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>住民票記載事項証明書</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>所得証明書</li> <li>課税証明書</li> </ul>	<p>取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>住民票記載事項証明書</li> <li>所得証明書</li> <li>課税証明書</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①時間外交付申込者数</li> <li>②コンビニ交付可能な証明の種類</li> <li>③コンビニ交付利用率</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用意向がある時間外交付申込者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【住民票等のコンビ交付サービス導入】

実施地域	佐賀県藤津郡太良町	事業費	10,615千円
実施主体	佐賀県太良町	人口	8,256人（R5.1.1現在）
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で、住民票の写し等の取得を可能とする。早朝から深夜、土日問わず取得できるため、住民の利便性向上に繋がる。</p> <p>さらに、マイナンバーカードの利便性向上により、マイナンバーカードの交付率向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票の写し</li> <li>・ 住民票記載事項証明書</li> <li>・ 印鑑登録証明書</li> <li>・ 各種税証明書</li> </ul>	<p>コンビニ交付サービスのイメージ</p> <p>○取得できる証明書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票の写し</li> <li>・ 住民票記載事項証明書</li> <li>・ 印鑑登録証明書</li> <li>・ 各種税証明書</li> </ul> <p>いつでも 早朝から夜(6:30~23:00)まで土日祝日も対応</p> <p>どこでも 全国の約55,000店舗で交付を受けられる</p> <p>導入のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民の利便性向上</li> <li>・ 窓口業務の負担軽減</li> <li>・ マイナンバーカードの取得向上</li> </ul>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニでの証明書発行割合の増加</li> <li>②土日・時間外における証明書発行件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民の満足度の向上</li> <li>②マイナンバーカード交付率の向上</li> </ol>	

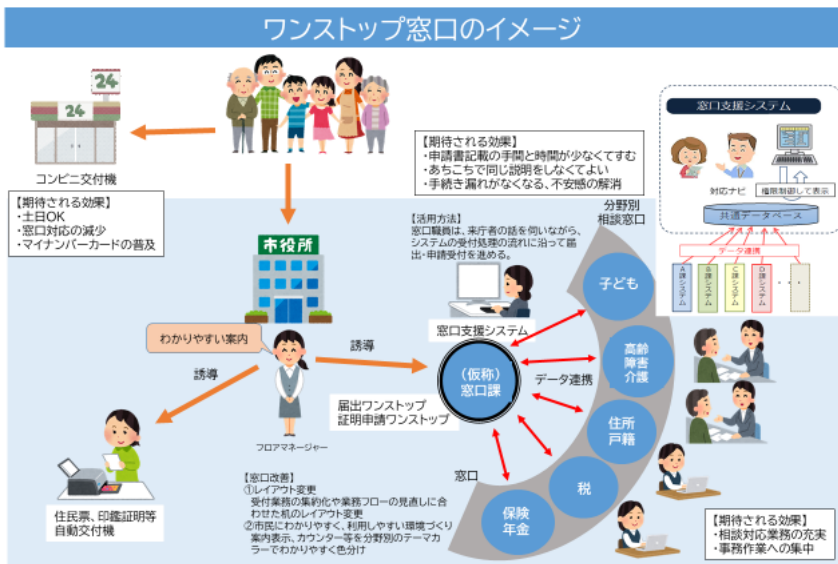
## 事業概要 【公共土木施設占有許可システム】

実施地域	長崎県	事業費	20,164千円
実施主体	長崎県	人口	1,281,111人
事業概要	公共土木施設（道路、港湾、空港、河川、漁港）の占有許可申請について、コロナ禍にも対応した電子申請を可能とする占有許可システムを構築し、申請から許可、料金納付までの一連の手続きを全てオンラインで完結可能にすることにより、県民の利便性を向上。		
具体サービス	<p>【公共土木施設占有許可申請オンラインサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・道路や河川における水道管の敷設</li> <li>・電柱などの設置</li> <li>・港湾や漁港用地の資材置き場としての利用や荷捌所（建屋）の設置</li> </ul> <p>など、公共土木施設（道路、港湾、空港、河川、漁港）の占有許可申請について、占有許可申請から許可書の発行、占用料の納付までの一連の手続きを全てオンラインで完結可能とするサービスを提供</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 占有許可申請におけるオンライン利用率</li> <li>② 占有許可申請におけるキャッシュレス決済利用数</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 占有許可申請オンラインサービスの満足度</li> <li>② 占有許可申請に係るキャッシュレス決済利用率</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【納付書のキャッシュレス化等推進事業】

実施地域	長崎県長崎市	事業費	28,299千円 (全体事業費31,398千円)
実施主体	長崎県長崎市	人口	398,357人
事業概要	<p>・長崎市DX推進計画に掲げる「スマート市役所への変革」のもと、市民が市役所に足を運ばなくても市のサービスを楽しむ仕組みの一環として、市民の利便性向上や業務の効率化を図り、市役所全体でのキャッシュレス化等を推進するため、市が発行する原則として全ての納付書について、キャッシュレス決済やコンビニエンスストアでの納付を行うための環境を整備するもの。</p>		
具体サービス	<p>●市が発行する原則（※）全ての納付書の支払いについて、多様な支払方法が可能となる。</p> <p>(1) キャッシュレス決済</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コード決済</li> <li>・電子マネー</li> <li>・クレジットカード</li> </ul> <p>(2) コンビニエンスストアでの納付</p> <p>(※) 一部の債権は、法令（地方自治法、資金決済法）で、コード決済やコンビニエンスストア納付について認められていない。</p>	 <p>多様な支払方法</p>  <p>スマホでも 24時間コンビニでも</p> <p><b>いつでも・どこでも 様々な方法で納付可能に</b></p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済が可能な納付書の種類</p> <p>②納付書のキャッシュレス決済、コンビニ払いの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①非来庁による納付者数</p> <p>②キャッシュレス決済等に満足している市民の割合</p>	

# 事業概要 【市民と行政“双方良し”の窓口改善】

実施地域	長崎県諫早市	事業費	120,387千円
実施主体	長崎県諫早市	人口	134,691人
事業概要	市役所の利用の多くを占めるライフイベントに関連する手続について、「ワンストップ窓口」及び「書かない窓口」の導入並びに「コンビニ交付サービス」及び「自動交付機」を導入することで、市民の窓口での滞在時間の短縮や窓口混雑の解消など、市民サービスの向上を図り、併せて業務の効率化を図る。		
具体サービス	<p><b>【窓口支援システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ライフイベントに応じた手続ナビゲーション機能</li> <li>・ 申請書作成機能</li> <li>・ 証明書自動発行機能（RPA利用）</li> </ul> <p><b>【各種証明書コンビニ交付サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票の写し・印鑑証明書・戸籍証明書（本籍地証明）・所得証明書・課税（非課税）証明書のコンビニ等での交付</li> <li>・ 市役所に自動交付機1台を設置</li> </ul>	 <p><b>ワンストップ窓口のイメージ</b></p> <p>【期待される効果】          ・申請書記載の時間と時間が少なくて済む          ・あちこちで同じ説明をしなくてよい          ・手続き漏れがなくなる、不安感の解消</p> <p>【期待される効果】          ・待ち時間の短縮          ・相談対応業務の充実          ・事務作業への集中</p>	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ワンストップ窓口対応件数</li> <li>②コンビニ等自動交付機の交付件数</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口アンケートにおける市民満足度（％）</li> <li>②コンビニ交付利用者満足度（％）</li> <li>③手続の所要時間の削減（％）</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口受付支援システム構築事業】

実施地域	長崎県大村市	事業費	45,521千円
実施主体	長崎県大村市	人口	98,318人(R4.12.1時点)
事業概要	<p>行政サービスの複雑化・多様化、少子高齢化に伴う行政サービスの維持が困難など様々な課題を解決するため、窓口受付支援システムを導入し、市役所窓口での滞在時間の短縮や記入の負担軽減など市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p><b>【窓口受付支援システム】</b>  「書かない窓口を実現」するためOCRを活用した窓口受付支援システムを導入する。  転出証明書等のOCR処理や既存住民記録システムのデータを活用し、本来は市民が手書きにて作成する住民異動届や異動に伴う申請書を職員がシステムで作成する。また、異動に伴わない申請書についても、マイナンバーカードのOCR処理や既存の住民記録システムのデータを活用し、職員がシステムで申請書の作成を行うことで、市民の届出書等の記入負担軽減を図る。  さらに、RPAを用いて、システムで作成した異動届のデータを住民記録システムへ自動転記することで、業務の効率化と待ち時間の短縮を図る。</p>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①転入届作成から署名（完了）に要する時間</li> <li>②転入手続時の窓口滞在時間の短縮</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口利用者の満足度</li> </ul>	

## 事業概要 【電子申請システム導入事業】

実施地域	長崎県平戸市	事業費	4,304千円
実施主体	長崎県平戸市、株式会社Bot Express	人口	29,162人
事業概要	<p>市民が来庁することなく、自宅等において行政手続を行うことができる環境を構築し、利便性の向上を図る。 また、気軽なコミュニケーションツールとしての活用により、市民の意見や思いを政策に反映させ行政サービスの改善を図る。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種申請、届出</li> <li>・各種施設予約</li> <li>・防災情報掲載</li> <li>・問い合わせに対する自動応答</li> <li>・対象者へのプッシュ通知など</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①平戸市LINE公式アカウントの友だち登録者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請サービスの満足度</li> <li>②電子申請サービスの利用者数</li> <li>③プッシュ通知の実施回数</li> </ol>	



## 事業概要 【支所・本庁間遠隔相談窓口設置事業】

実施地域	長崎県五島市	事業費	9,926千円
実施主体	長崎県五島市	人口	34,956人（R5.1末時点）
事業概要	市内5支所にテレビ会議システムを活用した遠隔相談窓口を設置し、支所地域の住民が距離が遠い本庁舎まで行かずとも最寄りの支所庁舎で必要な相談等ができる環境を構築することで、住民の利便性向上及び行政サービス提供体制の維持を図る。		
具体サービス	<p>【遠隔相談窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内5支所（富江・玉之浦・三井楽・岐宿・奈留）に遠隔相談窓口を設置</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①遠隔相談窓口の年間利用者数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①遠隔相談窓口利用者の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続オンライン化事業】

実施地域	長崎県雲仙市、市内全域	事業費	64,595千円
実施主体	長崎県雲仙市	人口	41,886人
事業概要	<p>本市は、広域の居住エリア並びに高齢化により、行政手続きのための来庁及び手続きに要する市民の負担が発生している。また、社会インフラとなるマイナンバーカードの交付率が低いという課題がある。そのため、コンビニ交付サービス、窓口でのデジタル申請支援、オンラインでの公共施設予約システムを導入することで、マイナンバーカード利活用の機会を創出するとともに、手続きオンライン化により市民負担の軽減、サービス向上を図る。</p>		
<p>市民が市役所に来庁せず手続きが行える環境を構築するとともに、来庁による窓口での手続きを行う際もデジタル活用により申請支援を行い、簡素化、利便性を高めた市民サービスを提供する。</p> <p><b>【コンビニ交付サービス】</b>          ✓コンビニエンスストアでマイナンバーカードを使って証明書を発行する</p> <p><b>【市役所窓口でのデジタル申請支援】</b>          ✓窓口での転入、転居届の電子受付          ✓各種手続き申請書作成支援</p> <p><b>【キャッシュレス決済を併せた施設予約システム】</b>          ✓公共施設予約電子申請          ✓公共施設利用状況管理          ✓キャッシュレス決済による予約同時決済</p>	<p>The diagram illustrates the integration of digital services. A citizen (市民) interacts with three main systems: 1. Facility reservation system (施設予約システム) for online reservations and cashless payments. 2. Convenience store delivery service (コンビニ交付サービス) for document delivery using a My Number Card. 3. Digital application support at the counter (窓口デジタル申請) for electronic receipt of forms and document creation. The systems are connected to the City Office (市役所) and a Document Delivery Center (証明書交付センター).</p>		
<p>主な KPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書発行率</li> <li>②デジタル窓口申請支援サービス利用率</li> <li>③施設予約システム利用率</li> </ul> <p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②窓口における手続きに要する時間</li> <li>③施設予約システム利用者満足度</li> </ul>		

# 事業概要 【「書かない窓口」支援システムの構築事業】

実施地域	長崎県南島原市	事業費	30,371千円
実施主体	長崎県南島原市	人口	42,629人
事業概要	住民に身近な市役所窓口での各種手続きにおいて、デジタル技術やマイナンバーカードを活用したサービスを提供し、住民の行政手続きに伴う負担軽減と職員の事務負担の軽減を図るとともに、システムの利便性を住民に広く周知することで、マイナンバーカードの普及促進を図る。		
具体サービス	<p>【事前申請サービス（手続きナビゲーション）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民が市ホームページや市公式LINEを通して来庁前に情報を入力しておくことで、来庁の際に必要な書類や持ち物、訪問する窓口の案内を自動返答することができる。</li> <li>手続き前（来庁前、来庁時の待ち時間等）に事前申請情報を入力し、二次元コード化することにより、来庁後の手続きを省略可できる。</li> </ul> <p>【申請書作成支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードに格納されている4情報（運転免許証の場合は3情報）または、事前申請システムを利用し作成される二次元コードを利用し、住民の方が申請書に手書きすることなく申請書作成を支援する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①申請書作成支援サービスの利用人数</li> <li>②事前申請サービスの利用件数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口支援システム（サービス）の満足度</li> <li>②窓口の手続きに要する時間（平均）</li> <li>③マイナンバーカードの申請率</li> </ul>	

## 事業概要 【「キャッシュレス決済」システムの構築事業】

実施地域	長崎県南島原市	事業費	3,508千円
実施主体	長崎県南島原市	人口	42,629人
事業概要	<p>キャッシュレス化需要の高まりに対し、「キャッシュレス決済」システムを導入することで市民サービスや利便性の向上を図るとともに、感染症拡大防止にかかる非接触環境を整備する。併せて、職員の現金管理・会計処理等にかかる業務の効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での諸証明発行手数料等の支払の際に、専用端末1台でクレジットカード、電子マネーに加え、コード決済が可能となる。</li> <li>金額を入力した時点で、データとして保存され、日報などへの2度打ちが不要となり、入力間違いを防止する。</li> <li>帳票の自動作成及びCSV出力が可能となり、事務処理の工数が削減される。</li> <li>種類ごとの支払種別が抽出可能となり、会計処理における効率化が図られる。</li> </ul>	<p>The diagram illustrates the system architecture. At the top, a 'セキュアな決済領域' (Secure Payment Area) is highlighted in green, containing a terminal with a camera, touch payment reader, contact IC card reader, and dual-head magnetic reader. It supports QR code, international brands, and FeliCa systems. This terminal is connected via Wi-Fi to a 'ルーター兼アクセスポイント' (Router/Access Point) and an 'ONU' (Optical Network Unit). The router connects to 'インターネット' (Internet) and 'クラウド・サーバー' (Cloud Server). The system is divided into '窓口業務' (Counter Business) and '内部業務' (Internal Business). The counter business side includes 'キャッシュレス端末' (Cashless terminal) for customers and staff, a 'プリンタ' (Printer) for receipts and statements, and a 'ドア' (Door) for cash management. The internal business side includes a '管理端末' (Management terminal) for cash management and accounting processing.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済システムの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①キャッシュレス決済システム（サービス）の満足度 ②諸証明書発行手続きに要する時間（平均）</p>	

## 事業概要 【LINEを活用した行政手続等のオンライン申請環境整備事業】

実施地域	長崎県長与町	事業費	2,091千円
実施主体	長崎県長与町	人口	40,420人
事業概要	SNSアプリ「LINE」を使って行政手続等のオンライン申請を可能とする環境を構築し、住民が来庁することなくスマートフォンから24時間365日いつでもどこでもオンラインで申請することができるサービスを提供する。		
具体サービス	<p>【LINEを活用したオンライン申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインによる各種通報</li> <li>オンラインによる各種申請</li> <li>オンラインによるアンケート</li> <li>オンラインによる窓口予約</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①長与町公式LINEアカウント友だち登録者数</li> <li>②LINEでオンライン申請することが可能な手続数</li> <li>③LINEを使ったオンライン申請の件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①LINEを活用したオンライン申請サービスの利用満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入】

実施地域	全国	事業費	26,700千円
実施主体	長崎県波佐見町	人口	14,283人
事業概要	<p>コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、当町が発行する証明書（住民票・印鑑登録証明・戸籍証明・附票証明・税証明）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末から取得できるサービス。また、当町在住ではない本籍人の戸籍証明・附票証明についても、事前登録することで郵送での請求をせずとも、全国のコンビニで取得することができるサービス。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全国のコンビニストア等のキオスク端末から住民票や印鑑登録証明などの諸証明を取得できる。</li> <li>土日祝日に関わらず、早朝から夜間まで、いつでもどこでも証明書を取得することができる。</li> <li>役場まで来ずとも、最寄りのコンビニエンスストア等で証明書を取得することができる。</li> <li>町外在住の本籍人においても本籍地証明交付の利用登録をすることで、戸籍・附票証明書を最寄りのコンビニエンスストア等で取得することができる。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付証明書の発行件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの交付率</li> <li>②利用者の満足度</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【「書かない窓口」実現事業】

実施地域	長崎県小値賀町	事業費	4,521千円
実施主体	長崎県小値賀町	人口	2,239人(R4.12月末)
事業概要	行政手続のオンライン化の一環として、窓口の対面手続において紙に書くことを求めない「書かない窓口」を実現すべく、「マイナンバーカード対応記帳台」を導入する。証明書発行等各種申請の際に、住民が当該記帳台にマイナンバーカードを読み込ませることで、申請様式への必要な印字を行い、申請に要する時間と手間を町民・職員の両面において削減する。		
具体サービス	<p>証明書発行等、各種申請のために日々住民が来庁しているフロアに「マイナンバーカード対応記帳台」を導入する。住民が来庁後、この記帳台に、マイナンバーカードを読み込ませてから、付属するタッチパネル式ディスプレイで必要な申請書を選択すると、氏名・住所・生年月日などがプリントされた申請書類を一括して印刷・入手できるものである。券面事項の入力作業を省略するための機能としてマイナンバーカードに実装されている券面事項入力補助 A P を活用している。現在、住民が手書きで書いている申請書をマイナンバーカードを利用することで、書く手間と時間の省略化ができる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード対応記帳台の利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード対応記帳台サービスの満足度</li> <li>② マイナンバーカード活用度</li> <li>③</li> </ul>	

# 事業概要 【公共土木施設占用許可等システム構築】

実施地域	熊本県	事業費	28,490千円
実施主体	熊本県	人口	1,716,917人
事業概要	<p>公共土木施設占用許可等に係る事務について、電子申請、許可書、電子決裁に必要な書類の作成及び占用料の収入調定に必要なデータの出力等を行うシステムを新たに構築することで、申請者の利便性の向上と手続きの正確性はもとより、これまで手作業主体であった処理業務の作業効率化向上、省力化が図られ、転記ミスや計算間違いによる誤徴収発生抑制にもつながる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【オンラインによる申請受付】</b>          これまでの対面もしくは郵送等による手続きからの時間並びに手間の削減に繋がり、利用性の向上及び負担軽減を実現させる。</p> <p><b>【オンラインによる徴収料の算定】</b>          オンラインにて徴収料を算定することにより、誤徴収の発生防止に繋げる。</p>	<p>1) 電子申請のシステムフロー</p>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①申請件数</li> <li>②誤徴収発生抑制</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①システムの満足度</li> </ul>	



# 事業概要 【八代市入札契約関連事務システム導入事業】

実施地域	熊本県八代市	事業費	7,040千円
実施主体	八代市、受託者はプロポーザルで決定するため未定	人口	122,483人（R5.1現在）
事業概要	<p>入札参加資格審査申請において、事業者には資料の作成や郵送などのコストが発生し、持参する場合は来庁の手間など、多くの負担をかけている。また、ここ数年は、災害関連の入札・契約案件の増加により、契約管理事務が多忙化しているが、入札案件管理のシステム化が確立されておらず、管理運用の複雑化・煩雑化が問題となっている。このような課題への対応策として、入札参加資格審査申請システム及び契約管理システムを導入する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>入札参加資格審査申請においては、新型コロナウイルス感染症のまん延防止や行政サービスの効率的・効果的な提供及び事業者の負担軽減を実現するため、同申請に係る電子申請システム（以下「入札参加資格審査申請システム」という。）を構築する。</p> <p>さらに、本システムで作成した業者データは、併せて構築を行う契約管理事務に関するシステム（以下「契約管理システム」という。）に反映させ、業者情報と契約案件の一元管理を行う。また既に導入済みの「くまもと県電子入札システム」と連携させることで、入札に係る作業時間の短縮を図る。</p> <p>このように3つのシステムを連携させることで、契約関連事務における業務の最適化及びDX化を実現する。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①入札参加資格審査申請システムを介した登録数</li> <li>②随意契約案件における契約管理システムへの登録数</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①入札参加資格審査申請システムの満足度</li> <li>②事業者の入札参加資格審査申請に係る作業の削減時間</li> <li>③発注課の契約管理システム活用における満足度</li> </ul>		

## 事業概要 【市役所窓口における手数料等のキャッシュレス化推進事業】

実施地域	熊本県八代市	事業費	1,894千円
実施主体	熊本県八代市	人口	122,625人（R4.12月末）
事業概要	<p>市役所本庁舎及び支所の窓口において、行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにし、市民の利便性向上を図るとともに、現金の受け渡しを減らすことにより、新型コロナウイルス感染症の感染防止にも努める。</p>		
具体サービス	<p><b>【クラウドPOSシステム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>拠点ごとに日次、月次で報告処理</li> <li>対象手数料毎の金額、件数、キャッシュレス比率等の実績管理</li> <li>取扱実績等のCSV出力 など</li> </ul> <p><b>【マルチ決済端末】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1台ですべての決済手段に対応</li> <li>POS機能で証明書の種類と金額が連携</li> <li>電子サイン、伝票の電子保管</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済が可能な証明書等の数</li> <li>②キャッシュレス決済の利用件数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市が提供するさまざまな市民サービスが整ってきたと感じる人の割合</li> <li>②職員の事務作業時間削減</li> </ol>	




# 事業概要 【人吉市入札契約関連事務システム導入事業】

実施地域	熊本県人吉市	事業費	16,400千円
実施主体	熊本県人吉市、委託事業者	人口	30,752人(R4.11月末)
事業概要	<p>総務省が策定した「自治体DX推進計画」においては、全ての自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされている。その一環として、総務省が、競争入札参加資格審査申請に関するデジタル化に向けた標準様式を定めたことから、本市においても、令和6年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札契約関連事務システム」という。）を一体的に構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本市における審査事務等の効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【入札参加資格審査申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン上の申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につながる。</li> </ul> <p>【契約管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入札参加資格審査申請システムと連携する仕組みを契約管理システムとして構築することで、最新の経営審査情報を取り込むことができ、事業者データの一元管理を行うとともに当該データを効率効果的に活用することができる。</li> <li>事業者において変更申請等に係る負担軽減、職員においては入力作業等の事務効率化につながる。</li> <li>本システムから、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図るとともに、電子入札件数の増加を図る。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①入札参加資格審査申請システムを利用した登録者数</li> <li>②契約管理システムへの案件登録数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者）</li> <li>②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカード利用促進事業】

実施地域	熊本県人吉市	事業費	15,215千円
実施主体	熊本県人吉市、委託事業者	人口	30,752人(R4.11月末)
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用した地域DXを推進するための行政窓口業務のインフラ整備を実施する。</p> <p>各種証明書を発行する目的でマイナンバーカードを持参した方については、コンビニ交付対応マルチコピー機へ案内し、本人によるセルフ操作で発行できる環境を整備する。操作に不慣れな方については、職員が対応し、容易性を実感していただくことで、次回以降のコンビニ交付サービスに誘導するとともに、相談業務など人ではできない業務へ注力することにより市民満足度の向上を図る。さらに、証明書発行の種類を増やすことで、マイナンバーカードの活用機会を増やすとともに、ウィズコロナ対策の一環としても市民サービスの利便性向上につなげる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付対応マルチコピー機の導入】</p> <p>各種証明書を発行する目的でマイナンバーカードを持参して来庁された方については、マルチコピー機へ案内し、本人によるセルフ操作で各種証明書を発行できる環境を整備する。</p> <p>【コンビニ交付サービスの拡充（所得・課税証明書の追加）】</p> <p>現在、コンビニで取得できる各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書・個人事項証明書、戸籍の附票の写し）に加え、所得・課税証明書を発行できるように機能を拡充する。</p>	<p>市役所</p> <p>導入したマルチコピー機へ案内</p> <p>マイナンバーカード持参</p> <p>拡充</p> <p>各種証明書発行</p> <p>次回からはコンビニへ</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】※全て（件）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①各種証明書のマルチコピー機による交付件数</li> <li>②各種証明書（所得・課税証明書を除く。）のコンビニ交付件数</li> <li>③所得・課税証明書のコンビニ交付件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】※全て（％）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マルチコピー機利用満足度調査（5段階評価の平均）</li> <li>②コンビニ交付サービス機能追加満足度調査（5段階評価の平均）</li> </ol>	


## 事業概要 【市役所窓口の手数料キャッシュレス化事業】

実施地域	熊本県山鹿市、山鹿市役所等	事業費	8,723千円
実施主体	熊本県山鹿市等	人口	49,507人
事業概要	市役所が徴収する手数料についてキャッシュレス化を進めるため、本庁及び4市民センターの計5か所でキャッシュレス決済端末及びセミセルフレジを導入し、決済手段のデジタル化や待ち時間の短縮などを図るとともに、本市では既にコンビニ交付や税等のスマホ決済を実施しており、それらと一体となって決済手段のデジタル化を図り、地域のキャッシュレス化推進や地域住民のデジタル意識の醸成につなげていきたい。		
具体サービス	<p>○キャッシュレス対応導入機器</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セミセルフレジ導入</li> <li>・クラウド型決済ターミナル導入</li> <li>・QRコード決済対応ターミナル導入</li> <li>・くまモンICカード対応決済ターミナル導入</li> </ul> <p>○キャッシュレス対応内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカード：JCB、アメリカンエクスプレス、VISA、mastercardなど</li> <li>・電子マネー：クイックペイ、楽天エディ、nanaco、WAON、ドコモiD、くまモンのICカードなど</li> <li>・QRコード決済：PayPay、d払い、auPAY、FamiPay、メルペイ、LINEPay、各種銀行Payなど</li> </ul>	  	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス利用件数</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【行政手続きのオンライン化及び業務効率化による住民サービスの向上】

実施地域	熊本県宇土市	事業費	32,592千円
実施主体	熊本県宇土市	人口	36,483人
事業概要	<p>住民が24時間365日、自分のスマートフォンやタブレット等から様々な行政手続きを「申請から納付まで」オンラインにより行うことを可能とし、住民の利便性を向上させる。また申請者のデータが電子で来ることを活かし、RPAを活用することで処理にかかる時間を短縮し、住民へのレスポンスを早め、サービス向上に繋げるための環境を整備する。</p>		
具体サービス	<p>【①行政手続オンライン案内】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンやPCから簡単な質問に答えるだけで、必要な手続きや持参物を調べられるサービス</li> </ul> <p>【②電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン等を使用し、時間と場所に縛られることなく、行政手続きのオンライン申請が出来るサービス</li> <li>・マイナンバーカードを使用した本人確認、クレジットカードを使用した電子決済により、申請から納付まで一貫して完了することができる。</li> </ul> <p>【③RPA】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインでの申請データを別のシステム等へ自動的に入力するシステム。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンラインにより申請できる手続件数</li> <li>②総申請件数におけるオンラインでの申請割合</li> <li>③手続ガイド利用件数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①住民及び職員のサービス利用満足度</li> <li>②証明書申請に対する処理時間</li> </ul>	

## 事業概要 【キャッシュレス・セミセルフレジの導入】

実施地域	熊本県宇土市	事業費	6,688千円
実施主体	熊本県宇土市、〇〇株式会社等（公募により未定）	人口	36,483人
事業概要	窓口における証明書発行手数料等のキャッシュレス化及びセミセルフレジ導入により、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策だけではなく、市民の利便性向上と行政事務の効率化を図る。		
<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済方法で決済可能</li> <li>・利用者自身が、決済端末にカードやQRコードを読み取らせることで決済が完了するため、カード等の受け渡しが発生せず、決済に関する接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減</li> <li>・セミセルフレジを市民保険課・税務課窓口を導入することで、受け渡しに伴う接触機会と決済にかかる時間を削減することが可能</li> </ul>	<p>キャッシュレス決済利用イメージ</p> 	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス決済の割合</li> <li>②キャッシュレス決済が可能な証明書数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①サービス利用者の満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【デジタル活用による住民サービス向上事業】

実施地域	熊本県下益城郡美里町一円	事業費	50,937千円
実施主体	熊本県美里町	人口	9,058人
事業概要	デジタル活用による利便性の向上を町民が享受できるよう、マイナンバーカードを軸とした地域DXを推進するため、行政窓口業務に係るインフラ整備を実施する。		

## 具体サービス

### 【コンビニ交付システム】

- マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアで早朝から深夜まで各種証明書の取得が可能。

### 【窓口ナビシステム】

- ヒアリング機能での手続案内で「迷わせない」、マイナンバーカードを活用して同じ情報を何度も「書かせない」、事前申請で必要以上に「待たせない」サービス。

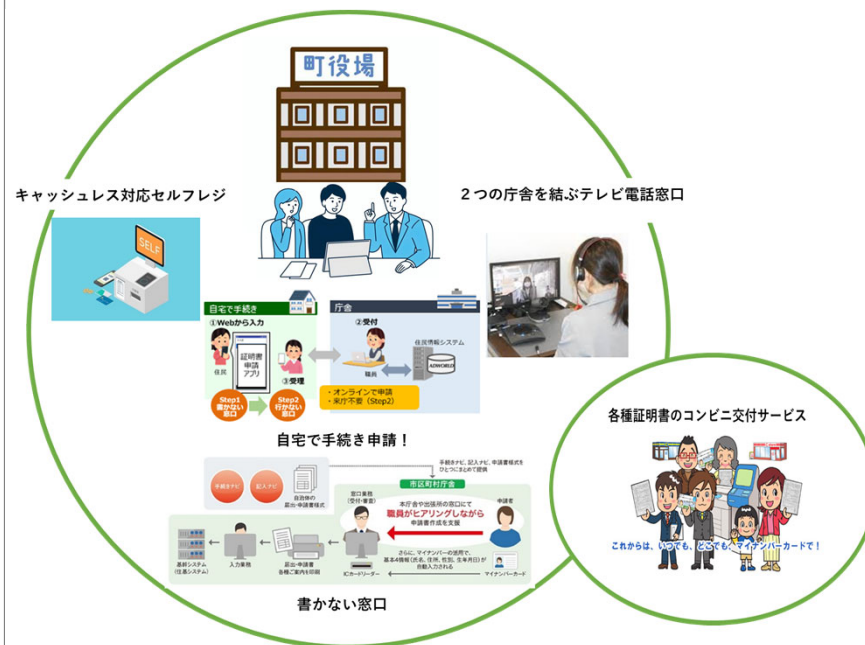
### 【テレビ窓口システム】

- テレビ会議システムで本町の中央庁舎と砥用庁舎を結び、一方の庁舎に行かなければできなかった手続きや相談を可能にする。

### 【公金ステーション】

- 税・料金等の支払いを、町民へわかりやすい画面でナビゲートすることで、納付処理がスピーディーに行える。

町民が安心して暮らせる社会基盤を整備して利便性向上



## 主なKPI

### 【アウトプット指標（活動指標）】

- ①証明書のコンビニ交付率
- ②Web事前申請件数
- ③テレビ窓口システム利用者数
- ④公金ステーションにて納付を完了した利用件数の割合

### 【アウトカム指標（成果指標）】


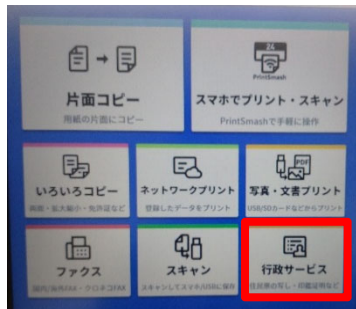
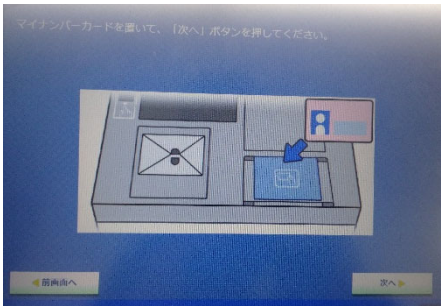

- ①マイナンバーカード交付率
- ②窓口ナビシステム住民アンケート調査による全体満足度
- ③テレビ窓口システム住民アンケート調査による全体満足度
- ④公金ステーション住民アンケート調査による全体満足度




# 事業概要 【玉東町入札契約関連事務システム導入事業】

実施地域	熊本県玉名郡玉東町	事業費	15,785千円
実施主体	熊本県玉名郡玉東町	人口	5,241人(R4.12月末)
事業概要	<p>総務省が策定した「自治体DX推進計画」において、自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされており、その一環として、競争入札参加資格審査申請に関するデジタル化に向けた標準様式を定めたことから、本町においても、令和5年度から標準様式を包括する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム等（以下「入札契約関連事務システム」という。）を構築、運用することで、事業者及び本町の事務負担の軽減、効率化を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【入札参加資格審査申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につながる。</li> </ul> <p>【契約管理システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本システムでは入札参加資格審査システムから取り込んだ事業者データなど、最新の経営審査情報をシステムへ取り込むことができ、事業者も変更申請に係る負担の軽減などを行うことができる。</li> </ul> <p>【くまもと県市町村電子入札システムとの連携の仕組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>契約管理システムから、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図る。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>入札参加資格審査申請書における標準様式の項目採用割合</li> <li>入札参加資格審査申請における電子申請の割合</li> <li>全契約件数に占める契約管理システムを利用したものの割合</li> <li>入札参加資格審査申請数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>申請登録業務における申請者の経済的負担の削減</li> <li>入札参加審査申請のオンライン化による事業者の満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【証明書コンビニ交付サービス事業】

実施地域	熊本県玉名郡玉東町	事業費	3,143千円
実施主体	熊本県玉名郡玉東町役場	人口	5,239名
事業概要	<p>証明書コンビニ交付サービス事業 いつでも、どこでも、すぐに安心して証明書（住民票、印鑑証明書、税証明書等）を取得できることで町民に対するサービス向上を図るもの</p>		
<p>具体サービス</p> <p>住民がコンビニエンスストアで申請書を記入することなく、コンビニ設置のキオスク端末にて申請手続きをすることでその場で証明書を取得することが可能である。住民にとっては近くのコンビニにて証明書を閉庁時にも取得できることから、利便性が高まると考えられる。</p> <p>証明書コンビニ交付サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票</li> <li>・印鑑証明書</li> <li>・税証明書等</li> </ul>	 <p>①マルチコピー機を操作</p>	 <p>②行政サービスを選択</p>	
<p>主なKPI</p> <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①全世帯へのサービス開始通知数</li> <li>②コンビニ交付率</li> <li>③</li> </ul>	 <p>③マイナンバーカードを置く</p>	 <p>④端末から証明書が出力</p>	
<p>主なKPI</p> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ul>			

# 事業概要 【もっと便利に もっとやさしく スマートな行政サービスの実現】

実施地域	熊本県長洲町	事業費	36,626千円
実施主体	熊本県長洲町	人口	15,504人 (令和4年10月末現在)
事業概要	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、「新しい生活様式」が定着しつつある中、行政手続等において、窓口来庁の回避や来庁滞在時間の短縮化等、デジタルを活用することでこれまで以上に便利でやさしい行政運営による住民サービスの向上に資する取組を実装する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ収納・スマホ収納サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税金、保育料等の町の歳入に係る納付について、住民サービス向上のため、コンビニ収納・スマホ収納の仕組みを導入する。</li> </ul> <p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口における住民票等の交付手続きについて、住民サービス向上のため、マイナンバーカード等の本人確認書類を活用した書かない窓口サービスを導入する。</li> </ul> <p>【公共施設予約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン端末等から施設の空き状況確認、利用予約等を実現するため、公共施設の予約システムを導入する。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ収納・スマホ収納利用割合</li> <li>②書かない窓口のサービス利用者数</li> <li>③公共施設予約システムによる利用予約数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ収納・スマホ収納利用の満足度</li> <li>②書かない窓口の満足度</li> <li>③公共施設予約システム利用の満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを利用した証明書等のコンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	熊本県和水町	事業費	8,222千円
実施主体	熊本県和水町	人口	9,276人

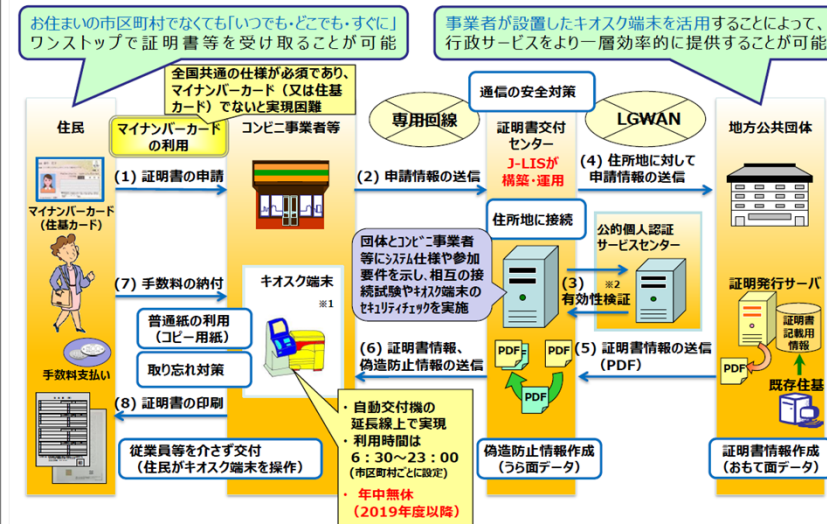
昨今では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に備えた「新しい生活様式」が求められる等、各証明書発行を取り巻く環境は大きく変化し、対面を要しない発行方法の確保が急務であった。本事業は、住民情報データと自治体基盤クラウドシステム（BCL）を連携させることで、BCL内の証明発行機能により、キオスク端末（マルチコピー機）で、マイナンバーカードを使用し、画面の案内に従い、申請から各証明書の受領までを各個人で完結できるようになる。

## 【コンビニ交付サービス】

### 具体サービス

- BCL内の証明発行機能により、コンビニ等店舗に設置してあるキオスク端末で、マイナンバーカードを利用した公的個人認証方式により住民票の写し、及び印鑑証明書を発行

## コンビニ交付のイメージ



※1 不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。  
※2 マイナンバーカードで公的個人認証方式利用の場合。

- ### 【アウトプット指標（活動指標）】
- ① 証明書交付件数（住民票の写し）
  - ② 証明書交付件数（印鑑登録証明書）

- ### 【アウトカム指標（成果指標）】
- ① マイナンバーカード交付率
  - ② 住民満足度調査

### 主なKPI

## 事業概要 【コンビニ納付サービス導入事業】

実施地域	熊本県和水町	事業費	10,950千円
実施主体	熊本県和水町	人口	9,276人
事業概要	<p>昨今では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に備えた「新しい生活様式」が求められる等、各種税金や料金収納を取り巻く環境は大きく変化した。本事業導入後は、コンビニの端末での納付が基本的に24時間いつでも可能となるため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に備えた「新しい生活様式」に対応しつつ、納税者の利便性向上及び納付率の向上に繋げていく。</p>		
具体サービス 【コンビニ納付サービス導入事業】 ・ コンビニ収納用のバーコードが印字された納付書により、町税等をコンビニで納付	<p>コンビニ収納サービスの概略図</p>		
主なKPI	<b>【アウトプット指標（活動指標）】</b> ①コンビニ納付月件数 ②固定資産税滞納者数	<b>【アウトカム指標（成果指標）】</b> ①住民満足度調査	

## 事業概要 【本庁支所間のコミュニケーションシステム導入事業】

実施地域	熊本県和水町	事業費	13,795千円
実施主体	熊本県和水町	人口	9,276人
事業概要	<p>本町は、平成18年に2町合併により誕生。現在は、本庁舎と総合支所庁舎（三加和庁舎）の計2庁舎有しており、住民の方々は、各庁舎を要件に合わせ、利用されている。また、各庁舎ごとに配置されている課に違いがある為、本事業導入後は、利用しやすい庁舎から、それぞれの庁舎に行かなくてもオンラインで映像での対面にて各種申請の相談や手続きができるようになる。また、災害時等に各庁舎間において、同じく映像による対面での職員間の対応が可能となる。</p>		
具体サービス	<p><b>【本庁支所間のコミュニケーションシステム導入事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>拠点間映像コミュニケーションシステムにより本庁舎と支所庁舎を専用線で繋げ、映像での対面にて担当職員へ各種申請の相談や手続きができるようになる。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <p>①システム利用による相談者数 ②システム利用による各申請書の処理数</p>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <p>①住民満足度調査</p>	

## 事業概要 【庁内業務デジタル化（書かない窓口・電子申請）事業】

実施地域	熊本県菊陽町	事業費	20,117千円
実施主体	熊本県菊陽町	人口	43,335人
事業概要	<p>証明書を交付する際の申請書や各種手続きの申請書については、窓口で身分確認書類を提出するだけでなく各窓口で同じ内容を記入する必要がある。本事業を行うことで、自宅でスマートフォン等に各項目を入力し発行されたQRコードを窓口で提示することで申請を簡略化することができ、また、スマートフォン等の媒体を持っていない住民は、窓口で身分確認書類を掲示すれば、必要な情報が記載された申請書が出力できる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口・電子申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口で身分確認書類を提出すれば、署名以外の記入が必要な事項を申請書等へ出力し、住民の負担が軽減できる。</li> <li>スマートフォンで事前に申請内容を入力した後に発行されるQRコードを窓口で提示すると申請書が出力されるため、住民の負担が軽減できる。</li> <li>マイナンバーカードを所持している住民は電子申請を可能とし、来庁する等のわずらわしさを軽減する。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>QRコード発行累計数</li> <li>電子申請件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>サービスの満足度</li> <li>待ち時間、手続き時間の減少</li> </ol>	

## 事業概要 【粗大ごみ予約システム構築事業】

実施地域	熊本県菊陽町	事業費	868千円
実施主体	熊本県菊陽町環境生活課	人口	43,335人
事業概要	<p>現在、月に1回の粗大ごみ収集日の回収は、窓口・電話で予約が必要となる。これをオンライン化することで、住民が24時間申込可能となり、利便性の向上を図ることができる。</p> <p>併せて、粗大ごみ収集業務の実施方法を変革し、業務の効率化を図る。</p>		
具体サービス	<p><b>【粗大ごみ収集予約システムの導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民は24時間申込可能となる。</li> <li>・ 町は、申込者の属性をデータで入手し業務の改善を図る。</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①オンライン予約数</li> <li>②電話受付時間の削減</li> <li>③利用者の24時間申込対応</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①アンケートによる利用者満足度調査結果</li> <li>②職員のデータ作成業務の軽減（ペーパーレス化）</li> </ol>	





# 事業概要 【高森町書かない窓口推進プロジェクト】

実施地域	熊本県高森町	事業費	20,706千円
実施主体	熊本県高森町	人口	6,059人
事業概要	高森町は過疎地域であり、高齢化率は現在42.8%である。申請書等をご自身で記載できない町民も増えており、窓口の業務が煩雑化している。よって、今回「高森町書かない窓口推進プロジェクト」と銘うって、デジタル化を推進することで、町民への行政サービスの向上を狙う。		
具体サービス	<p>【窓口業務支援システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 書かない窓口</li> <li>• 何度も聞かない窓口</li> <li>• 手続き漏れのない窓口</li> </ul> <p>○導入初年度対応業務 証明書の受付（住民票・印鑑証明書）</p> <p>住所・氏名・生年月日や申請内容を印字した申請書を作成します。住民情報や資格情報を参照するため、精度の高い申請書を作成する事が可能です。複数業務の申請書をまとめて作成・受付が可能です。申請書を書く手間を省略します。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口の満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【コンビニエンスストア等での証明書等交付サービス】

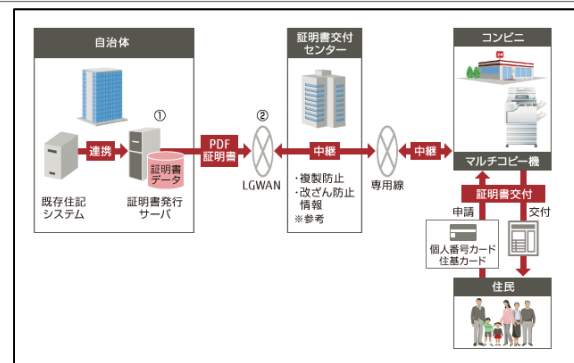
実施地域	熊本県南阿蘇村	事業費	15,661千円
実施主体	熊本県南阿蘇村	人口	10,155人
事業概要	コンビニエンスストア等に設置された端末を使い、マイナンバーカードの個人認証により住民票の写しなど各種証明書を取得できる、「行かない窓口」実現のためのサービス実装		
具体サービス	<p>【コンビニ証明書交付サービス】</p> <p>マイナンバーカード利用により、コンビニエンスストア等に設置された端末で住民票等各種証明書を申請・取得でき、手数料等の納付もコンビニ等で完了する。</p>	<p>マイナンバーカード</p> <p>携携コンビニ</p> <p>キオスク端末</p> <p>・交付申請 ・手数料</p> <p>証明書発行</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニでの証明書等年間発行件数 ②発行総数に対するコンビニ発行の割合 ③閉庁期間中のコンビニ年間発行数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード年間交付件数 ②住民満足度調査 ③</p>	

## 事業概要 【コンビニ・キャッシュレス支払い対応】

実施地域	熊本県阿蘇郡南阿蘇村	事業費	37,253千円
実施主体	熊本県阿蘇郡南阿蘇村	人口	10,155人
事業概要	「行かない窓口」実現のため、全国的に点在するコンビニエンスストア等でのバーコード決済やスマートフォンによるキャッシュレス決済、クレジット決済に対応するため、納付書の改修やシステムの整備を行う。		
具体サービス	<p>【コンビニ支払い】 コンビニ等での支払い対応のため、納付書の改修及びシステムの構築</p> <p>【キャッシュレス決済】 コンビニ支払い対応に合わせ、キャッシュレス決済への対応及び効果促進のためのスマートフォン導入に向けた操作教室</p>	 <p>コンビニ店舗でバーコード収納</p>  <p>スマホでバーコードを読み取り 銀行口座や電子マネーで収納</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ支払い及びキャッシュレス決済利用件数 ②閉庁期間中の支払い件数 ③スマホ教室参加者数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①督促件数の減少 ②スマホ教室からの決済アプリ導入者数 ③住民満足度調査</p>	


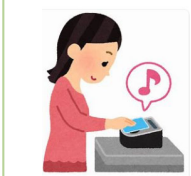



# 事業概要 【コンビニ等を活用した収納及び証明書等発行事業】

実施地域	熊本県御船町	事業費	41,039千円
実施主体	熊本県御船町	人口	17,049人（R4.12月末）
事業概要	税金や使用料等について、役場か金融機関でしか支払いができない状況であるため、住民の支払機会を拡充できるようにコンビニでの支払いやスマホ決済（キャッシュレス）を可能にする。また、マイナンバーカードを活用し、各種証明書等をコンビニ及び中山間地域の郵便局で取得できるようにする。コンビニ等を活用することで、役場の開庁時間に捉われず、住民が公共サービスを受けることができる環境を整備する事業。		
<p data-bbox="235 882 353 967">具体サービス</p>	<p data-bbox="427 544 1137 671">住民にとって、住む場所による利便性の格差や時間的制約が解消され、納付及び交付機会の拡充が図れる。サービスの概要は下記のとおり</p> <p data-bbox="427 722 1037 759">【コンビニ・スマホ決済納税・納付サービス】</p> <p data-bbox="427 770 1160 850">①税金等の納付書の支払いをコンビニで行えるようにするサービス</p> <p data-bbox="427 861 1160 941">②キャッシュレス決済に対応させることで、自宅での支払いが可能となるサービス</p> <p data-bbox="427 994 1077 1031">【コンビニ等での各種証明書の交付サービス】</p> <p data-bbox="427 1042 1160 1169">①コンビニ及び中山間地域の郵便局にキオスク端末を設置することで各種証明書を発行できるサービス</p> <p data-bbox="427 1181 1160 1308">②役場内にキオスク端末を設置することで、窓口 に並ぶことなく各種証明書を自分で発行できるようにするサービス</p>		
<p data-bbox="257 1385 331 1469">主な KPI</p>	<p data-bbox="427 1345 815 1382">【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p data-bbox="427 1393 925 1430">①コンビニ・スマホ決済での納税・納付件数</p> <p data-bbox="427 1441 853 1477">②コンビニでの証明書等の発行件数</p> <p data-bbox="427 1489 1137 1525">③庁舎へのキオスク端末導入による各種証明書交付サービス</p>	<p data-bbox="1198 1337 1603 1374">【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p data-bbox="1198 1385 1688 1422">①夜間窓口延長時の納税・納付件数</p> <p data-bbox="1198 1433 1827 1469">②夜間窓口延長時の各種証明書等の交付件数</p> <p data-bbox="1198 1481 1608 1517">③マイナンバーカードの所有者数</p> <p data-bbox="1198 1528 1458 1565">④利用満足度調査</p>	



(画像はイメージになります)

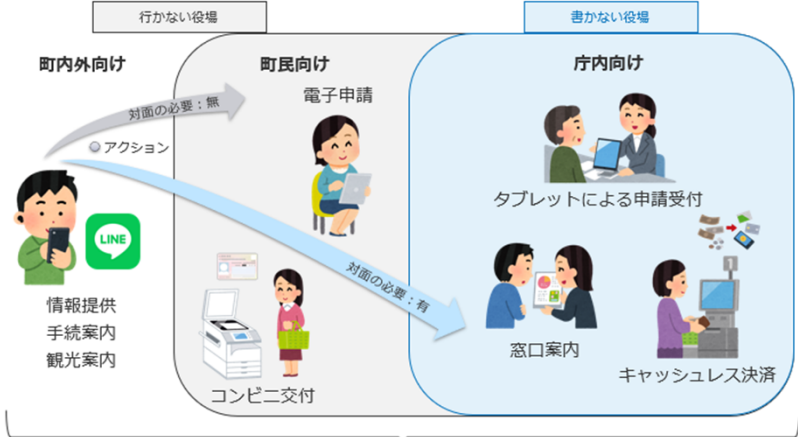
# 事業概要 【行政手続きのスマート化推進事業】

実施地域	熊本県上益城郡山都町	事業費	21,199千円
実施主体	山都町	人口	13,665人
事業概要	コンビニ交付システム、オンライン事前申請システム、セミセルフレジ（キャッシュレス決済機能）導入により本庁、支所窓口のデジタル化を推進し住民サービスの向上を図る。		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票、印鑑証明書、所得証明書、課税証明書のコンビニ交付</li> </ul> <p>【オンライン事前申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動、証明書等のオンライン事前申請</li> <li>・庁舎内でのタブレット等による申請書類作成</li> <li>・マイナンバーカード活用による申請書類作成支援</li> </ul> <p>【セミセルフレジ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様なキャッシュレス決済サービスへの対応</li> </ul>	<p>〈事業実施後のイメージ〉</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1205 628 1619 940"> <p>コンビニ交付</p>  <p>住民票、印鑑登録証明書等のコンビニ交付</p> </div> <div data-bbox="1619 628 2033 940"> <p>セミセルフレジ</p>  <p>来庁時、キャッシュレス決済サービスでの料金納付</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>オンライン事前申請システム</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="1205 959 1485 1270"> <p>〈来庁時〉</p>  <p>タブレットで申請書作成をサポート</p> </div> <div data-bbox="1485 959 1731 1270">  <p>マイナンバーカードをリーダーにかざし申請書へ4情報を自動転記</p> </div> <div data-bbox="1731 959 2033 1270"> <p>〈来庁前〉</p>  <p>来庁前に必要情報を入力し、来庁時にQRコードをかざし申請書類を受領</p> </div> </div> </div>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ交付による証明書等発行件数</li> <li>②オンライン事前申請が可能な手続き数</li> <li>③キャッシュレス決済による支払い件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①各証明書発行を目的とした税務住民課への来庁者数の測定</li> <li>②窓口来庁者の滞在時間の把握</li> <li>③窓口での手続きに関する来庁者へのアンケート調査</li> </ol>	


## 事業概要 【スマート行政サービス推進事業】

実施地域	熊本県氷川町	事業費	24,599千円
実施主体	熊本県氷川町	人口	11,334人
事業概要	<p>デジタル完結による「書かない・行かない・待たせない」行政サービス推進に向け、支払いのキャッシュレス化およびコンビニ交付サービスを実装する。対面ではPOS搭載セミセルフレジ、オンラインでは行政手続・施設予約におけるキャッシュレス決済を可能とする。また、コンビニ交付サービスを導入し行政手続きオンライン化と併せて推進することで、マイナンバーカード普及促進と活用機会創出を両立し、誰もがデジタルの恩恵を受けられる環境を整備する。</p>		
具体サービス	<p>【キャッシュレス推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• セミセルフレジ（キャッシュレス対応機器含む）</li> <li>• QRコード決済サービス（PayPay など）の導入</li> </ul> <p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンビニ交付サービスの導入</li> </ul> <p>【公共施設予約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公共施設予約システムの導入</li> </ul> <p>【行政手続きオンライン化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• オンライン申請可能な行政手続きの拡充</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレス支払い利用率</li> <li>②コンビニ交付による証明書等発行割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレスによる住民満足度</li> <li>②コンビニ交付による住民満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【「身近なところでいつでも手続き」行政サービスデジタル化推進事業】

実施地域	熊本県芦北町	事業費	21,280千円
実施主体	熊本県芦北町	人口	15,747人
事業概要	<p>本町は約233km<sup>2</sup>の面積を有し、その80%を山林が占めており、山間部に集落が点在している。役場まで車で片道1時間以上かかる集落も多く、行政手続きを行うためだけに半日以上を費やすことも少なくない。また、これらの集落は高齢化が急激に進んでいる地区でもあり、今後思うように車の利用ができない住民が増えてくる。こういった課題への対応から、役場に来なくとも身近な場所で行政サービスを完結するために以下の事業を実施するもの。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【LINEを利用したオンライン総合窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種証明書のオンライン申請、支払、交付までワンストップで行う機能を提供する。</li> <li>・マイナンバーカードによる個人認証と申請フォームを活用したオンライン申請サービス</li> <li>・シナリオ型チャットボットにより、住民が必要としている情報（町HP）へ誘導する。</li> </ul> <p>【証明書等コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票や税証明などの各種証明書をコンビニ等で取得できるサービスを提供する。</li> </ul> <p>【窓口等キャッシュレス決済システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役場や支所・出張所等にキャッシュレス決済端末及びセミセルフレジを設置しキャッシュレス化を行う。</li> </ul> <p>【書かない窓口実現のためのタブレット等の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子申請が困難な方や電子申請対象外業務の申請支援を目的として、行政職員が住民に代わり各種申請書を作成するためのタブレットPC端末等を役場の対面窓口業務部門に設置する。</li> </ul>	 <p>デジタルでの完結を目指し、収集したデータに基づきEBPMにつなげる。</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①公式LINEの登録者</li> <li>②電子申請対象業務の年間総受付件数のうちWEBによる申請件数の割合</li> <li>③窓口申請業務のうちタブレットPC端末を通じた「書かない窓口」申請対象業務の割合</li> <li>④コンビニ交付による証明書発行枚数</li> <li>⑤窓口でのキャッシュレス決済による支払いの割合</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカード交付率</li> <li>②来庁者の手続き時間削減率</li> <li>③住民満足度</li> </ol>	

## 事業概要 【マイナンバーカードを利用した住民サービスの向上事業】

実施地域	熊本県多良木町	事業費	18,871千円
実施主体	熊本県多良木町	人口	8,827 人
事業概要	<p>マイナンバーカードを保有することのメリットを住民が実感することができるサービスの一つとして、窓口での手続きの簡素化及びコンビニエンスストア等における各種証明書発行（コンビニ交付サービス）サービスなどが挙げられる。しかしながら、本町ではこのようなサービスができる環境が整備されていないため、本事業を活用し上記サービス受けられる環境を整備し、住民の利便性向上を図る。</p>		
具体サービス	<p>①多良木町庁舎内におけるマイナンバーカードを用いた申請書等自動交付サービス</p> <p>②コンビニエンスストア等における各種証明書発行サービス（コンビニ交付サービス）</p>	 <p>A photograph showing a woman in a dark blue jacket interacting with a white self-service terminal. The terminal has a blue screen displaying icons for search, mail, and document delivery. The woman is holding a blue card (likely a My Number Card) near the terminal's interface.</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①申請書自動交付機における発行件数</p> <p>②コンビニ交付による証明書発行件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①コンビニ交付サービス利用者の満足度</p> <p>②申請書等自動交付サービス利用者の満足度</p>	



# 事業概要 【マイナンバーカードを利用した書かない窓口サービス】

実施地域	熊本県湯前町	事業費	6,261千円
実施主体	熊本県湯前町	人口	3,608人
事業概要	<p>マイナンバーカードを利用した申請書の記入等が不要となる書かない窓口を実現し、窓口の待ち時間短縮による住民の利便性向上を図る。</p>		
<p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードによる申請書の発行</li> </ul> <p>マイナンバーカードを機器に読み込ませ、必要な申請書をタッチパネルで選択すると申請書が出力される。</p> <p>※対象となる申請書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカード電子証明書の新規発行/更新申請書</li> <li>マイナンバーカード電子証明書暗証番号変更/再設定申請書</li> <li>個人番号カード券面記載事項変更届/電子証明書新規発行申請書</li> <li>戸籍謄抄本等交付申請書</li> <li>戸籍の附票の写しの交付申請書</li> <li>住民票等交付申請書</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>印鑑登録証明交付申請書</li> <li>諸証明交付申請書（身分証明書、埋火葬許可、不在住証明）</li> <li>税務証明等交付申請書（所得証明書、課税証明書、非課税証明書、名寄帳証明書、無資産証明書、評価証明書、住宅用家屋証明書、閲覧、地積データ、納税証明書、未納がない証明書）</li> </ul>	<p>① タッチでカード読取</p> <p>② 必要項目をタッチ入力</p> <p>③ 併設プリンタ※から申請書出力</p>		
<p>具体サービス</p>			
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードを利用した申請者の割合</li> <li>②利用できる申請書数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードを利用した書かない窓口サービスの満足度</li> <li>②マイナンバーカード交付率</li> <li>③書かない窓口の導入による申請手続きに要する時間の短縮</li> </ol>	

## 事業概要 【「書かない窓口」実現事業】

実施地域	熊本県あさぎり町	事業費	5,197千円
実施主体	熊本県あさぎり町	人口	14,554人（R4年12月末）
事業概要	<p>行政手続のオンライン化の一環として、窓口の対面手続において紙に書くことを求めない「書かない窓口」を実現すべく、「マイナンバーカード対応記帳台」を導入する。住民票関係証明書発行（昨年度実績：約12,000件）他11の行政手続の際に、住民が当該記帳台にマイナンバーカードを読み込ませる又は事前にWebフォーム等に必要事項を入力し自動作成されるQRコードを読み込ませることで、申請様式への必要な印字を行い、申請に要する時間と手間を町民・職員の両面において削減する。</p>		
具体サービス	<p>【マイナンバーカード対応記帳台サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバーカードを挿入することにより、氏名や生年月日、住所、性別を印字した申請書類を出力する。</li> <li>・ 多種多様な手続について、画面にタッチして選択するだけで、申請書類を自動作成する。</li> <li>・ Webフォーム等から必要事項を事前入力し自動作成されるQRコードを記帳台のリーダーにかざすことで、申請者が手書きすることなく、マイナンバーカードに格納される情報以外の情報についても印字された申請書類を出力する。</li> </ul>	<p><b>申請スタート</b> 「かんたん申請サービスオプション」があれば、ご自宅など来庁前の段階で必要情報を入力しておくことにより、記帳台からマイナンバーカードに格納されていない情報（世帯の情報や口座情報など）も印字ができるようになります。</p> <p>役場にて、ご自身のマイナンバーカードを記帳台に挿入し、必要な申請書を選択します。</p> <p><b>申請完了</b> 印刷された申請書を持って窓口まで提出します。</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード対応記帳台の利用数</li> <li>② マイナンバーカード記帳台活用度</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① マイナンバーカード対応記帳台サービスの満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【マイナンバーカードを活用した申請窓口のスマート化による住民サービス向上事業】

実施地域	熊本県苓北町	事業費	25,113千円
実施主体	熊本県苓北町	人口	6,569人
事業概要	<p>マイナンバーカード交付率が75%超である本町の特徴を活かし、マイナンバーカードを活用した申請書類の作成支援や、行政手続き・諸証明の発行におけるオンライン申請など、申請窓口をスマート化するための環境を構築する。これにより、高齢者や申請窓口に出向くことのできない住民に対するサービスの向上を図り、少子高齢化や定住人口の減少といった本町の課題解決につなげるものである。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1; padding-right: 10px;"> <p><b>① 書かせない窓口の実現</b> 【窓口における申請書類の作成支援サービス】</p> <p>マイナンバーカードを読み取り、基本4情報等を印字した申請書類を自動作成するシステムを導入し、来庁者の負担軽減、事務手続きの迅速化を図る。</p> <p><b>②-1 来させない窓口の実現</b> 【オンライン申請サービス（申請受付・諸証明発行）】</p> <p>国のぴったりサービス、県・市町村共同電子申請システムで対応できない諸証明（住民票・印鑑証明・税証明・戸籍）のオンライン申請について、マイナンバーカードを活用した申請サービスを導入し、来庁が困難な住民等の利便性向上を図る。</p> <p><b>②-2 来させない窓口の実現</b> 【オンライン申請サービス（AIチャットボットの導入）】</p> <p>LINEを活用したAIチャットボットを導入し、申請者を迷うことなく、希望する申請の申請画面に誘導する環境を構築する。</p> </div> <div style="flex: 2;"> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン申請窓口へのアクセス数</li> <li>②申請書類作成支援システムの利用者数</li> <li>③AIチャットボットを利用した手続き案内利用者数</li> </ul> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①窓口申請にかかる手続き時間短縮</li> <li>②来庁者の窓口申請負担軽減度（5段階評価の平均）</li> <li>③オンライン申請（AIチャットボットの利用含む）利用満足度</li> </ul>		

## 事業概要 【入札関連手続電子化事業】

実施地域	大分県、県内全市町村	事業費	125,475千円
実施主体	大分県、県内全市町村	人口	1,131,140人
事業概要	<p>物品等の入札及び見積合せは、県内ほぼ全ての自治体が紙書類で手続を行っている。また、入札参加資格申請についても紙申請のうえ、自治体毎に受付時期や書類が異なっているため事業者の負担となっている。これらの手続を電子化し、県と市町村で共同運用することにより事業者及び自治体の利便性向上・負担軽減を図る。</p>		
具体サービス	<p>【電子入札システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物品の調達や役務の提供に係る電子入札システムの実装</li> <li>物品の調達や役務の提供に係る電子入札システムの県内全自治体での共同利用</li> </ul> <p>【入札参加資格電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>物品の調達や役務の提供に係る入札参加資格の電子申請システム、台帳管理システムの実装</li> <li>物品の調達や役務の提供に係る入札参加資格の県内全自治体での共同受付、共同審査</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子入札執行件数</li> <li>②電子入札利用事業者数</li> <li>③入札参加資格電子申請事業者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子入札参加率</li> <li>②入札参加資格電子申請率</li> <li>③利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要

## 【市民のためのデジタルファースト「いかなくてもいい市役所」「またなくてもいい市役所」構築事業】

実施地域	大分県別府市	事業費	36,468千円 (200,000千円以内)
実施主体	別府市	人口	113,792人(R5.11.30時点)
事業概要	<p>本事業は、市民がマイナンバーカードを利用したデジタルサービス等を利用することにより市民生活の利便性を実感してもらうことを一義的な目的とする。</p> <p>市民生活の利便性の向上を目指した取り組みとして、行政サービスのデジタル化を図り「いかなくてもいい市役所」、「またなくてもいい市役所」の実現を目指す。</p>		
<p>【いかなくてもいい市役所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行政手続きのオンライン申請サービス</li> <li>・ ぴったりサービスやLINE、LOGOフォームなどを様々なインターフェースを利用した申請サービス</li> <li>■ 行政手続き案内サービス</li> <li>・ LINEをインターフェースとしたチャットボットサービス</li> </ul> <p>【またなくてもいい市役所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 申請書作成支援サービス</li> <li>・ マイナンバーカード等を活用して申請書の自動作成を行うサービス</li> <li>■ 交付管理システム</li> <li>・ マイナンバーカードに関する交付資料や交付状況を管理しカード交付事務の円滑化を図る仕組み</li> </ul> <p>【デジタル利活用研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デジタル利活用研修やデジタル利活用サポート窓口により別府市のデジタルサービス利用を推進する取り組み</li> </ul>	<p>The diagram is titled "いかなくてもいい市役所" (Digital First City Office). It is divided into three vertical columns:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Left Column (Blue):</b> "デジタルの利用が苦手な方" (People who are not good at using digital). It shows a person struggling with a smartphone. Below it is a box for "デジタル利活用研修" (Digital utilization training).</li> <li><b>Middle Column (Green):</b> "デジタルの利用が得意な方" (People who are good at using digital). It shows a person using a smartphone with a My Number Card. Below it are boxes for "行政手続き等のオンライン申請" (Online application for administrative procedures), "行政手続き案内(チャットボット)" (Administrative procedure guidance via chatbot), and "受領手続き処理の自動化" (Automation of receipt processing).</li> <li><b>Right Column (Yellow):</b> "マイナンバーカードを利用した申請書の作成支援" (Support for creating applications using My Number Cards). It shows a person using a My Number Card. Below it is a box for "窓口サービス" (Counter service).</li> </ul> <p>Arrows indicate a flow from left to middle, and from middle to right. A blue arrow labeled "利用促進" (Promotion of use) points from the left to the middle. A yellow arrow labeled "円滑なカード交付事務" (Smooth card delivery business) points from the right to the bottom.</p> <p>At the bottom, a yellow box titled "またなくてもいい市役所" (Not even better City Office) shows a flow: "マイナンバーカード交付書類などをデジタル化することにより正確・迅速な対応を行う" (By digitizing My Number Card delivery documents, etc., to provide accurate and quick responses) → "窓口サービス 電話対応" (Counter service, phone support) ← "マイナンバーカードの交付管理システム" (My Number Card delivery management system) → "円滑なカード交付事務" (Smooth card delivery business).</p>		
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 行政手続きのオンライン申請利用数</li> <li>② 行政手続き案内等の質問＆回答数</li> <li>③ デジタル利活用研修の参加者数</li> <li>④ マイナンバーカード等を利用し作成した申請書数</li> </ol> <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 別府市LINE公式アカウントの友だち増加数</li> <li>② 行財政運営の満足度の向上（市民意識調査より）</li> <li>③ 行政手続きで市役所にくる回数の減少（市民意識調査より）</li> </ol>		

## 事業概要 【税証明のコンビニ交付サービス事業】

実施地域	大分県佐伯市	事業費	10,252千円
実施主体	大分県佐伯市	人口	67,353人
事業概要	マイナンバーカードを利用して市区町村が発行する証明書（税証明）が全国のコンビニエンスストアなどのキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービスの導入・運用を行う。		
具体サービス	<p>【税証明コンビニ交付サービス】 マイナンバーカードを活用して全国のコンビニエンスストア等で、所得課税証明書を休日、早朝から深夜まで取得することが可能。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ交付税証明書発行件数 ②コンビニ交付税証明書発行率 ③コンビニ交付利用満足度</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①所得課税証明書発行に係る事務処理短縮時間 ②マイナンバーカード交付率（累計） ③</p>	

## 事業概要 【予約可能なオンライン相談窓口】

実施地域	大分県臼杵市	事業費	17,050千円
実施主体	大分県臼杵市	人口	36,152人
事業概要	<p>住民と職員がオンラインでつながることで、これまで対面で実施していた各種手続きや相談等を市役所に行かなくても行うことができるようになる事業である。本事業を導入することで、住民は来庁不要となるため、移動が難しい高齢者や子育て中で外出が難しい住民等幅広い属性の住民に対応できるようになる。また、自治体側にとっても窓口の混雑緩和等が可能となるため、住民の利便性向上と窓口業務の効率化の両方を実現することができる。</p>		
具体サービス	<p><b>予約可能なオンライン相談窓口</b></p> <p><b>【オンライン相談】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用アプリ不要なオンライン相談窓口の構築</li> <li>・複数拠点からの相談実施（N対Nの相談）</li> <li>・オンライン相談を実施するための予約システムの構築</li> </ul> <p><b>&lt;拡張・将来展望&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容を分析し、業務効率化に努める</li> </ul>		
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①相談・手続きを行うまでの移動時間</li> <li>②予約システムへのアクセス数</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①対応業務の増加</li> <li>②利用者の満足度調査</li> </ol>	

## 事業概要 【窓口キャッシュレス事業】

実施地域	大分県臼杵市	事業費	2,800千円
実施主体	大分県臼杵市	人口	36,152人
事業概要	<p>窓口における証明書等の発行手数料をキャッシュレス化することで、市民サービスの向上を図る。合わせてPOSレジを導入しクラウドサービスにて現金及びキャッシュレスによる支払いを一元管理することで、内部業務である日計、月計等の業務効率化を図ることを目的とする。また、セミセルフレジを導入することで非接触環境を構築する。</p>		
具体サービス	<p><b>窓口キャッシュレス事業 &lt;実装範囲&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>キャッシュレスサービス</b> クレジット・電子マネー・QRを一台の端末で決済可能</li> <li>・<b>POSシステム</b> キャッシュレス端末1台で会計～決済まで完結 クラウドシステムにより集計業務の効率化を実現する</li> <li>・<b>セミセルフレジ</b> 現金の授受を人を介さず実施できるため非接触環境を構築する</li> </ul> <p><b>&lt;拡張・将来展望&gt;</b> 庁舎以外の出先機関にも設置しキャッシュレス化を図る</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①窓口のキャッシュレス比率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①利用者の満足度調査</p>	




## 事業概要 【日出町窓口手続きデジタル化事業】

実施地域	大分県日出町	事業費	2,158千円
実施主体	大分県日出町	人口	28,111人
事業概要	<p>マイナンバーカードを活用しパソコンやスマートフォンなどを通じて時間や場所にとらわれない行政手続きを可能とするオンライン化システムを導入する。また、職員と来庁者との接触機会を可能な限り抑制するため、窓口にはキャッシュレス決済端末を設置することで、住民の利便性向上及び新型コロナウイルス感染防止対策につながり、職員の事務負担軽減や効率的な業務執行にもつなげる。</p>		
具体サービス	<p><b>【電子申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム LoGoフォーム (株) トラストバンク社が提供している電子申請、申込予約、アンケートフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用のシステム。</li> <li>● マイナンバーカード活用した個人認証機能やオンライン決済を導入することで住民が利用可能なオンライン手続きのメニューを増やす。</li> </ul> <p><b>【キャッシュレス決済サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● キャッシュレス決済端末を窓口を設置することでクレジットカード、電子マネー、QRコードの3種類での決済を可能とする。</li> <li>● 現金を取り扱わないことにより窓口での滞在時間の減少につながる。</li> </ul>	 	
主なKPI	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン化申請対応手続数</li> <li>② オンライン化申請利用割合</li> <li>③ 窓口におけるキャッシュレス決済利用額割合</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン化申請サービスの満足度</li> <li>② 窓口におけるキャッシュレス決済サービスの満足度</li> </ol>	


# 事業概要 【スマート窓口サービス推進事業】

実施地域	宮崎県宮崎市	事業費	66,000千円
実施主体	宮崎県宮崎市	人口	399,694人
事業概要	<p>・住民向けに書かない・待たない窓口を実現する。住民は、窓口コンシェルジュシステムで手続案内を受けながら事前情報登録を行い、呼出後の窓口受付では、事前登録データや、住民記録システムのデータなどを元に届出書を作成できる。</p> <p>また、関連する申請書等も自動出力することで、申請書記載の手間が大幅に削減される。</p> <p>さらに、関連する窓口案内をシステムで実施することにより、高度で均一な窓口案内が可能である。</p> <p>・マイナンバーカード利活用案：来庁時にマイナンバーカードの表面記載事項を読み取り、届出書作成に利用する。</p>		
<p>【スマート窓口サービス】</p> <p>機能①窓口コンシェルジュ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>混雑時には窓口受付前にタブレット端末を用いて質問に答えることで必要な手続き案内を行う。</li> <li>必要最低限の情報を入力することで、届出書作成時の手間の軽減を行う。</li> </ul> <p>機能②窓口サポート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対面による本システムを利用し必要事項の確認と登録を同時に行いながら届出書作成をサポートする。</li> <li>マイナンバーカードの券面補助情報を読み込むことで、入力の省力化を図る。</li> </ul> <p>機能③シームレス連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口サポート側と住民記録システム側をシームレス連携することで二重入力が不要となり、市民側と職員側両方にとって大幅な負担軽減を図ることができる。</li> </ul>			
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①スマート窓口サービスの利用累計数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①サービスの満足度</p> <p>②窓口での平均滞在時間</p>	

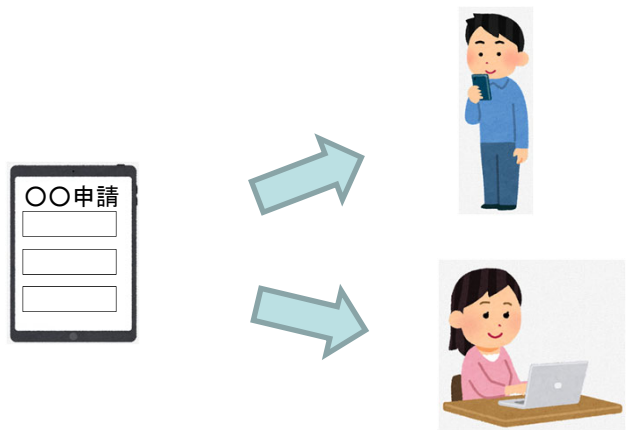
## 事業概要 【リモート窓口構築事業】

実施地域	宮崎県都城市	事業費	9,609千円
実施主体	宮崎県都城市	人口	161,701人
事業概要	<p>専門性や職員配置の観点から支所等の出先機関での対応ができない行政手続等について、最寄りの出先機関に居住する住民や交通弱者の負担を軽減するため、出先機関で行政手続等の取り扱いが可能となるよう専用の機器やシステムを導入することで、住民の来庁等の負担軽減を図り、市民サービスの向上を図るもの</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【サービス】 総合支所や市民センターといった出先機関の窓口に、リモート窓口システムを利用できるPC端末を設置し、本庁の職員と顔を見ながら手続や相談を行えるようにする。</p> <p>【リモート窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレビ会議システムを応用した、ボタン一つで本庁の担当部署に接続できるシステム。</li> <li>・ 書画カメラを用いることで、市民が持参した書類を読み取り、映像で共有しながらの会話が可能。</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①延べ利用者数</li> <li>②対象手続数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①利用者満足度</li> </ol>	



## 事業概要 【書かない窓口設置事業】

実施地域	宮崎県都城市	事業費	47,000千円
実施主体	宮崎県都城市	人口	161,701人(R4.12.1現在)
事業概要	<p>住所異動や証明書発行、婚姻や出生等の各ライフイベントごとに必要となる手続きをまとめて受け付け、原則署名のみの申請書等の作成により手続き時間の短縮及び窓口移動回数の削減を図ることを目的として、BPR及び窓口DXSaaSを活用し、書かない窓口を導入する。また、届書、申請書の様式変更、住民導線の再考等含め、より一層の住民負担の軽減を図る。</p>		
具体サービス	<p>デジタル庁が提供する「窓口DXSaaS」を活用した書かない窓口を導入し、手続き時間の短縮等窓口業務に係る市民サービスの向上を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書作成機能やナビゲーション機能、マイナンバーカードの利活用（カード搭載のICチップの活用等）等を備えたシステム。</li> <li>・手続ナビゲーション機能を使って、職員が聞き取りを行い、住所等の情報を印字した届出書等を作成する。マイナンバーカードの情報を届出書等に転記することで事務負担を軽減することも可能となる。また、繰り返しの説明が不要になることもあり、総手続き時間の短縮が図られる。</li> </ul>	 <p><b>効果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民：手続き時間の短縮、窓口移動回数の削減</li> <li>・役所：業務の効率化、サービスレベルの標準化</li> <li>・書かない、待たない、回らない（ワンストップ）窓口サービス実現の基盤となる。</li> </ul>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民の記入項目の削減（50%削減）</li> <li>②市民の滞在時間の削減（40%削減）</li> <li>③利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①市民の満足度向上（80%以上）</li> </ol>	

## 事業概要 【行政手続のオンライン化推進事業】

実施地域	宮崎県日南市	事業費	1,136千円
実施主体	宮崎県日南市	人口	50,109人
事業概要	<p>これまで窓口での対面処理や郵送が原則であった行政手続について、パソコンやスマートフォンを利用して電子申請が出来る仕組みを提供する。 実現可能な手続から順次電子申請を行うことで市民の利便性を向上させ、デジタル完結を推進する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請システム】 住民がスマートフォンやパソコン等からインターネットを使って申請・申込等が行えるサービス。平日の来庁が不要となったり、開庁時間外での手続が可能となる。</p>	 <p>住民が来庁することなく、スマホやPCで申請可能</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続数</li> <li>②電子申請を活用した部署数</li> <li>③電子申請利用割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①開庁時間外での申請割合</li> <li>②サービスに対する住民満足度</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【窓口等キャッシュレス決済推進事業】

実施地域	宮崎県日南市	事業費	4,830千円
実施主体	宮崎県日南市	人口	50,109人
事業概要	市民課窓口等での住民票の写しや税証明等の手数料について、デジタル社会や新しい生活様式へ対応するとともに、市民サービスの向上を図るため、キャッシュレス決済で支払える環境を整備する。		
具体サービス	<p>&lt;窓口等キャッシュレス決済サービス&gt; 市役所窓口（市民課・税務課）で、市民が現金で行っている各種手数料の支払いをキャッシュレス化するためのPOSレジを導入</p>	 	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 端末設置後の窓口手数料におけるキャッシュレス利用割合</p> <p>②</p> <p>③</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① レジ時間短縮率</p> <p>②</p> <p>③</p>	

## 事業概要 【会話内容テキスト表示サービスの拡充】

実施地域	宮崎県日向市	事業費	4,871千円
実施主体	宮崎県日向市	人口	59,370人
事業概要	<p>透明ディスプレイ（レルクリア）は透過率の高いモニターとして、文字起こしシステムであるUDトーク等と連動し、窓口等での対面会話において会話内容をテキスト表示する。音声を聞き取るのが難しいろう者、難聴者や外国人との異言語間コミュニケーションに活用する。令和4年度に福祉課窓口に1台配備され、他窓口へ配備するため拡充調達するもの。これにあわせ、UDトークのライセンスプランも拡充する。</p>		
具体サービス	<p>透明ディスプレイ（レルクリア）の拡充調達          ・配備予定部署 11部署（15個）          税務課、国民健康保険課、市民課×5、こども課、高齢者あんしん課、健康増進課、水道庁舎共用、細島支所、岩脇支所、美々津支所、東郷支所          ※同個数分のタブレット（ipad）を調達</p> <p>UDトークライセンスの拡充          現行）法人向けスタンダードプラン          （24,000円/月、利用拠点数・1拠点）          拡充後）法人向けプレミアムプラン          （67,000円/月、利用拠点数・無制限）</p> <p>※現在は本庁舎内のみしか利用できないが、拡充することにより出先機関をはじめ、各所での講演やイベント等でも活用できる。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①透明ディスプレイの有効利用回数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①外国語通訳利用数（通訳者なし）          ②ろう者・難聴者対応利用数（通訳者なし）</p>	



# 事業概要 【電子申請システムの拡充による行政サービスの向上】

実施地域	宮崎県日向市	事業費	1,570千円
実施主体	宮崎県日向市	人口	59,370人
事業概要	<p>現在、県導入システム（R3.12～R6.11）を共同利用しているが、よりわかりやすい画面表示、簡単操作、他自治体の申請フォーム活用が可能であるシステムへ移行し、職員が自ら積極的にオンライン申請化を推進できるようにするもの。マイナンバーカード認証による電子申請も簡素化されており、市民によるマイナンバーカード利活用も推進される。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="387 616 1142 1203" style="width: 45%;"> <p><b>【電子申請システム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している、自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用のシステム</li> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能 <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」</li> <li>・申請者と市民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> </ul> </li> </ul> </div> <div data-bbox="1187 643 2047 1203" style="width: 50%;"> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電子申請対応手続き数</li> <li>② 電子申請手続き件数</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 閉庁時間（時間外や土日祝日）での申請件数・割合</li> <li>② 電子申請サービスの利用満足度</li> <li>③</li> </ol>	



# 事業概要 【三股町デジタル窓口整備事業】

実施地域	宮崎県三股町	事業費	37,596千円
実施主体	宮崎県三股町	人口	25,968人
事業概要	<p>引越しなどライフイベントの窓口手続きにおいて、平均で30分・最大で120分と時間を要することが多く、「役場の手続きは時間がかかる」イメージが定着しています。対策として『書かない窓口』を実現するシステム構築を行い、住民が窓口において申請書・届出書を書くことなく受付できるようDXを実施することにより、来庁者の手間を省きます。併せて受付書類からの手入力を省くシステム構築を行い、届出入力業務についてもDXを実施します。これらにより、来庁者側と職員側の両方で時間短縮を図り、イメージを刷新します。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>【窓口手続き支援サービス『書かない窓口』】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異動受付支援システム</li> </ul> <p>住民が手書きで書いていた情報を、転出証明書・マイナンバーカード・運転免許証・在留カードのOCR処理やコンビニ交付向けに作成した住民票複製データから、職員がシステムを利用して書面に印字することで、窓口利用の住民の手間を省き時間短縮します。</p> <p>また、異動を伴わない場合でも、児童手当や子ども医療費助成といった、各種手続きの申請書に同様に印字することができます。</p> <li>・事前申請システム</li> <p>住民が事前にインターネット上でシステムを利用し、「必要な手続き」の選択や「窓口を持参する物」を確認することができます。また、事前情報を入力することで「QRコード」を発行し、来庁した際にQRコードから申請書や届出書に印字することで、住民の手間を省き時間短縮します。</p> <li>・連携プログラム・RPAによるシステム入力</li> <p>住民異動の手続きでシステムに入力するデータを、異動受付支援システムから連携し、RPAによりほぼ自動的にシステムに入力することで、入力業務を時間短縮します。</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>【異動受付支援システム・事前申請システム】 ～イメージ図～</p> </div> </div>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①異動受付支援システムの利用者数</li> <li>②事前申請システムの利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>②転居届の操作に要する時間（平均）</li> <li>③転出届の操作に要する時間（平均）</li> </ol>	



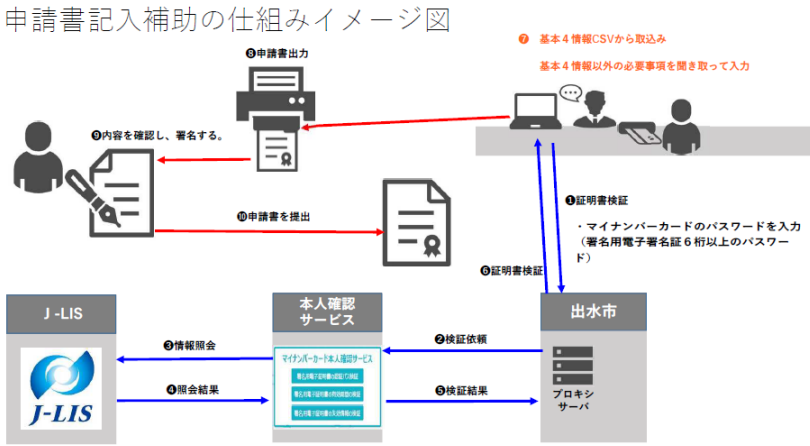
## 事業概要 【行政キャッシュレス化推進事業】

実施地域	鹿児島県	事業費	5,871千円
実施主体	鹿児島県	人口	1,576,488人 (令和3年10月1日現在)
事業概要	電子申請システムにオンライン収納機能を実装し、手数料納付を伴う手続きのオンライン化を推進する		
具体サービス	<p>現在、電子申請システムで手数料納付を伴う手続きをおこなった場合、利用者は納付をおこなうために窓口に出向く必要がある。</p> <p>電子申請システムにオンライン収納機能を実装し、クレジット納付またはペイジー納付が利用できることによって窓口の利用を削減し、利用者の利便性向上を図る。</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>オンライン収納の手続数の増進</p> <p>オンライン収納率の向上</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>オンライン収納利用者の満足度</p>	

## 事業概要 【住民異動手続きにおける「書かない窓口」事業】

実施地域	鹿児島県鹿児島市（本庁・谷山支所）	事業費	49,263千円
実施主体	鹿児島県鹿児島市	人口	597,991人
事業概要	<p>本市の人口の約8割を管轄している本庁（約54%）及び谷山支所（約25%）の住民異動手続きでは、日常的に待ち時間が発生しており、特に繁忙期においては、非常に長い待ち時間が発生しているため、新たなシステムを導入し、書かない窓口の実現並びに事務を効率化することで、待ち時間を短縮し、市民サービスの向上を図る。</p>		
<p>具体サービス</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>【書かない窓口の実現】</b></p> <p>転入については転出証明書をOCR処理し、転居・転出については住民記録データを参照することで、住民異動届やその後必要となる各種手続き（各種証明書、ワンストップに伴う追加手続きなど）の申請書をシステム上で作成することができるため、来庁者は何度も同じ情報を手書きする必要がなくなる。</p> <p>また、転入等の住民異動を伴わない場合でも、住民記録データ参照やマイナンバーカード、在留カードをOCR処理することで申請書を作成し、来庁者の手書き負担を軽減する。</p> <p>将来的（住民記録システムの標準化以降）には住民記録システムへの入力をデータ連携にすることを目指し、来庁者のさらなる待ち時間短縮を図る。</p> </div> <div style="flex: 2;"> </div> </div>		
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>② 転居届の操作に要する時間（平均）</li> <li>③ 書かない窓口サービスの利用者数</li> </ul>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 来庁者の平均手続き所要時間</li> <li>② 繁忙期の最大待ち時間</li> <li>③ 窓口利用者の満足度</li> </ul>	

# 事業概要 【書かないスマート窓口事業】

実施地域	鹿児島県出水市	事業費	29,600千円
実施主体	鹿児島県出水市	人口	52,192人
事業概要	<p>市役所内で申請を行う市民生活、税、子育て等(計 10 種類)の手続きについて、来庁者が提示したマイナンバーカードを活用して本人確認を行い、カードに搭載された基本 4 情報が申請書の必要な部分に印字され、不足情報については、聞き取りによる追記をして申請書を出力し、書かない窓口化を図り、併せてBPR（業務改革）を実施し、市民の窓口での待ち時間軽減と、来庁しやすい市役所としての仕組みを構築する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>市役所の来庁される方の待ち時間と申請書を記載する手間の軽減を目的に、マイナンバーカードを活用し本人確認を行い、マイナンバーカードに搭載されている基本 4 情報が申請書に印字され不足部分は聞き取りによる追記をして出力できる仕組みを構築する。</p> <p>【書かない窓口システム整備】</p> <div data-bbox="394 916 1088 1278"> <p>システム構成</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>クライアントソフト インストール用パソコン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>クライアントソフトをインストールしたパソコンです。</li> <li>マイナンバーカードの情報を読み取りJ-LISに検証依頼をし、基本 4 情報を任意のフォルダにCSV形式で返します。</li> </ul>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>マイナンバーカードリーダー 暗証番号入力用キーボード</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの読み取りを行うカードリーダーです。</li> <li>6 桁以上の暗証番号入力が必要なため、入力装置としてワイヤレスキーボードを配置します。</li> </ul>  </div> </div> </div>	<p>申請書記入補助の仕組みイメージ図</p>  <p>①内容を確認し、署名する。 ②申請書を出し出す ③申請書出力</p> <p>④基本 4 情報 CSV から取込み 基本 4 情報以外の必要事項を聞き取って入力</p> <p>⑤証明書検証 ・マイナンバーカードのパスワードを入力 (署名用電子署名証 6 桁以上のパスワード)</p> <p>⑥証明書検証</p> <p>J-LIS 本人確認サービス 出水市</p> <p>⑦情報照会 ⑧照会結果</p> <p>⑨検証依頼 ⑩検証結果</p>	
<p>主な KPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申請件数に対する利用率</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口申請手続満足度</li> <li>②</li> <li>③</li> </ol>	

## 事業概要 【地籍図等のデジタル化構築事業】

実施地域	鹿児島県指宿市	事業費	4,876千円
実施主体	鹿児島県指宿市	人口	38,357人
事業概要	指宿市において地籍調査後の地籍図等について、紙媒体のみで保存されていたものをデータで管理することにより、窓口に来られるお客様の待ち（対応）時間の削減と将来的な官公庁とのオンライン連携の実現、資料の恒久的な省スペースでの保管を実現するため、データによる図根点入力を委託する。		
具体サービス	<p>家屋新築等の民間事業や官公庁が施行する公共事業等の際に必要な「地籍の図根多角点座標値と図面」について、現行では、キャビネットに保管されている資料をコピー機で複写し、交付しているため、検索や印刷に時間を費やしている。これらをデジタル化することで、スムーズな検索・印刷が行なえるようになり、交付までの待ち時間が短縮される。</p>	<p><b>現行</b>  キャビネットから必要書類を検索  コピー機で複写  交付</p> <p><b>デジタル化</b>  システムより検索、プリンタより印刷  待ち時間短縮  省スペース  受付</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①窓口待ち（対応）時間</p> <p>②地籍図図根点デジタルデータ率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①窓口利用者満足度</p> <p>②職員満足度</p>	

## 事業概要 【デジタル窓口支援システム事業】

実施地域	鹿児島県日置市	事業費	4,130千円
実施主体	鹿児島県日置市、事業者	人口	46,992人
事業概要	<p>【オンライン事前申請システムの導入】 市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を実現し、マイナンバーカードの利便性の向上につなげる</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・窓口業務の「書かない窓口」を実現するもの          ・マイナンバーカード所持者については、ICチップの情報を読み取り、申請書作成が容易に行える          ・スマートフォン等のモバイル端末を使ってLINEから事前に情報を入力          ・入力した内容は、QRコード化される          ・窓口来庁時には、専用端末にてQRコードを読み込んで印刷を行い、申請書が完成する</p> <p>【対象とする手続き】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転入・転出をはじめとした住民異動届にかかる申請6手続き</li> <li>・住民票の写し等の証明書発行にかかる申請19手続き</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事前申請システム利用割合</li> <li>②市役所での滞在時間の減少率</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①手続きの効率化</li> <li>②サービス利用者の満足度調査</li> <li>③LINEの友達数</li> </ul>	

# 事業概要 【証明書コンビニ交付事業】

実施地域	鹿児島県曽於市	事業費	9,498千円
実施主体	鹿児島県曽於市	人口	33,593人

**事業概要**

各種証明書の発行が市内11箇所並びに市外のコンビニエンスストア等で可能となり、窓口が開いていない早朝や夜間、土日祝日も利用可能であり市民の利便性向上が図られる。

また、マイナンバーカードを活用して取得するため、マイナンバーカード交付率の増加に繋がり、今後のデジタル技術を活用した住民サービス拡充に繋がる。

## 【証明書コンビニ交付サービス】

### (1) 交付する証明書等

- ・住民票
- ・印鑑登録
- ・記載事項証明書
- ・所得証明書
- ・課税証明書

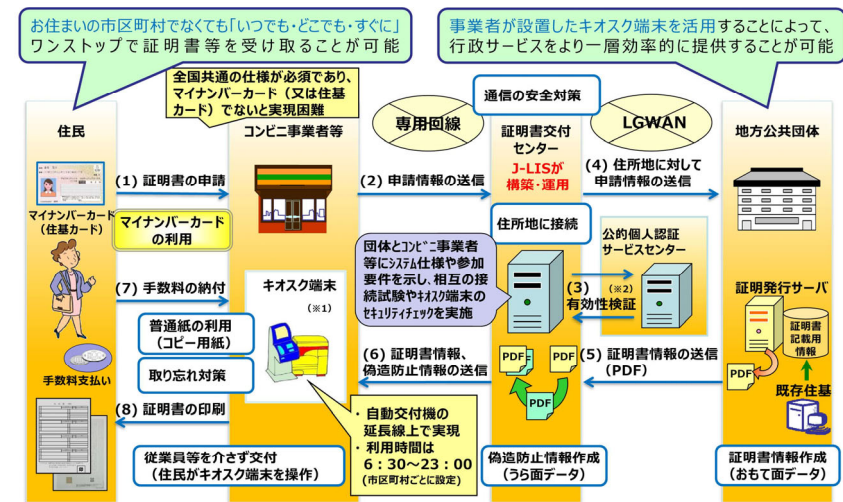
### (2) 交付可能時間

6:30～23:00

### (3) 交付可能日

365日（システム休止日を除く）

具体サービス



（※1）不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。  
（※2）マイナンバーカードで公的個人認証方式利用の場合。

※自治体基盤クラウドシステム（BCL）ではありません。

主なKPI

## 【アウトプット指標（活動指標）】

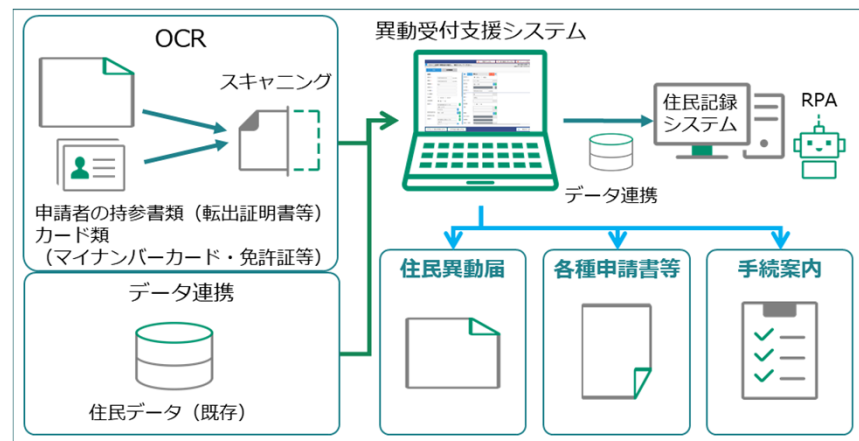
- ①各種証明書のコンビニ交付での発行割合
- ②
- ③

## 【アウトカム指標（成果指標）】

- ①証明書コンビニ交付サービスの満足度
- ②
- ③

## 事業概要 【窓口受付支援システム事業】

実施地域	鹿児島県霧島市	事業費	27,607千円
実施主体	鹿児島県霧島市	人口	124,771人
事業概要	<p>引越し等の窓口手続きにおいて、繁忙期の待ち時間が最長で90分、平均でも30分を超える手続きが多くみられ、手続き時間の短縮が課題となっています。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間を短縮し、住民サービスの向上、庁内滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ります。</p> <p>併せて、【連携プログラム】【RPA】を用いて、住記入力業務の効率化と作業時間の短縮を図ります。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>・「書かない窓口」を実現するために異動受付支援システムの導入          転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は市民が手書きにて作成する住民異動届をシステム上で職員が作成することが可能となります。さらに、その後必要となる各種手続き（住民票の写し、個人番号カード交付等）の申請書に印字することができます。</p> <p>また、転入などの住民異動を伴わない場合でも、住民複製データを活用して申請書等が作成できたり、住登外の場合でもマイナンバーカードや運転免許証、在留カードをOCR処理することで各課様々な申請書等を作成できることで市民の手書きを削減することができます。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①書かない窓口による異動届の手続き件数</li> <li>②手続きナビの閲覧件数</li> <li>③転出証明書をOCRで読み込んだ件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①転入届の操作に要する時間（平均）</li> <li>②転居届の操作に要する時間（平均）</li> <li>③転出届の操作に要する時間（平均）</li> <li>④窓口利用者の満足度</li> </ol>	





# 事業概要 【SBS推進事業（行政手続の簡素化）】

実施地域	鹿児島県志布志市	事業費	2,412千円
実施主体	鹿児島県志布志市	人口	29,818人
事業概要	<p>住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、誰でも簡単に電子申請ができる仕組みを提供する。また、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>市民、事業者、行政が一つの輪となって、誰でも「簡単（Simple）」で、「最良（Best）」のサービスとなるよう協働で取り組み、様々な「相乗効果（Synergy）」を生み出すことに繋がる「志布志（SBS）」の姿勢を形成し、人も地域も輝くまちとなるよう「デジタルでつなぐ 志（こころざし）」の輪を基本理念に基づいた取組となるよう構築する。</p> <p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」</li> </ul> <p>株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能</li> <li>・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（㈱xIDが提供するxIDアプリ等）</li> <li>・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」（㈱GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携）</li> <li>・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）</li> <li>・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンライン化を拡充する。（LoGoフォーム機能内の拡充による連携）</li> </ul> <p>【窓口におけるキャッシュレス決済】</p> <p>マルチキャッシュレス決済サービス マルチキャッシュレス決済端末を導入し、窓口における多様なキャッシュレス決済に対応する。</p> <div data-bbox="1205 624 2038 1252" data-label="Diagram"> </div> <p>資料提供元：㈱トラストバンク</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②キャッシュレス決済可能手続き数</li> <li>③電子申請サービス利用者数</li> <li>④キャッシュレス決済利用者数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> <li>②決済手続きにおけるキャッシュレス決済利用割合</li> <li>③利用者満足度</li> </ol>	

# 事業概要 【デジタル窓口サービスによる窓口業務DX推進事業】

実施地域	鹿児島県奄美市	事業費	9,907千円
実施主体	鹿児島県奄美市	人口	42,157人
事業概要	<p>奄美市の行政窓口では、対面で行政サービスの申請手続きや各種相談を行っている。これらの対面による窓口業務について、電子申請やオンライン決済による「<b>手続</b>」業務のデジタル化とオンライン相談窓口による「<b>相談</b>」業務のデジタル化を推進し、「<b>デジタル窓口サービス</b>」の構築による市民の移動負担の軽減、遠隔相談者への面談対象の拡大、併せて電子申請手続のオンラインサポートにより行政サービスの利便性向上を実現する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p><b>【デジタル窓口サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口に来られない市民も、オンライン相談システムから相談予約。</li> <li>• 公式LINEアカウントからオンライン相談システムへの導線を整備</li> <li>• 特別なアプリの設定なしにブラウザからオンライン相談システムの利用が可能</li> <li>• 支所や公民館などでの市民の身近な場所でのオンライン相談窓口の設置</li> <li>• 手続の電子申請、オンライン決済対応</li> <li>• 公的個人認証へ対応し入力内容のスリム化</li> <li>• 手続の案内から申請までをネット上で完結</li> <li>• 手続審査状況もマイページから確認可能</li> </ul>	<p>＜サービスイメージ＞</p>	
<p>主なKPI</p>	<p><b>【アウトプット指標（活動指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン相談システムの導入相談業務数</li> <li>② 電子申請システムの導入手続業務数</li> <li>③</li> </ol>	<p><b>【アウトカム指標（成果指標）】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① オンライン相談システムの年間利用者数</li> <li>② 電子申請システムの年間利用者数</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	全国	事業費	32,423千円
実施主体	鹿児島県伊佐市	人口	23,966人（R5.1.1住基）
事業概要	<p>窓口混雑の緩和及び待ち時間の短縮並びに住民サービスの向上を目的とし、全国の指定のコンビニエンスストア等でマルチコピー機（キオスク端末）により住民票の写し等の証明書を交付する。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>(1) 対象 本市に住民登録のある人及び現在本市に本籍がある人で利用者証明用電子証明書を格納した個人番号カードを所持している人</p> <p>(2) 利用時間 6時30分から23時まで（年末年始及びシステム休止日を除く。）</p> <p>(3) 交付する証明書等の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 住民票の写し</li> <li>② 印鑑登録証明書</li> <li>③ 戸籍全部（一部）事項証明書</li> <li>④ 戸籍の附票</li> <li>⑤ 所得・課税証明書（最新年度のみ）</li> </ul>	<p>住民</p> <p>コンビニ事業者</p> <p>証明書交付センター</p> <p>地方公共団体</p> <p>キオスク端末</p> <p>通信の安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 証明書の申請 コンビニのキオスク端末に個人番号カードをさし、必要な証明書を選択し、暗証番号等を入力します。</li> <li>② 申請情報の送信</li> <li>③ 申請情報の送信 申請情報がキオスク端末からそれぞれの地方公共団体のコンピュータへ送られます。</li> <li>④ 証明書データの作成 (PDF)</li> <li>⑤ 証明書情報の送信 地方公共団体のコンピュータから証明書データPDFをキオスク端末に送信します。</li> <li>⑥ 偽造対策防止の実施</li> <li>⑦ 証明書情報の送信</li> <li>⑧ 手数料の納付 証明書に応じた手数料をキオスク端末で支払をします。</li> <li>⑨ 証明書印刷 キオスク端末に送られた証明書情報はキオスク端末で印刷します。</li> </ul> <p>普通紙の利用</p> <p>偽造防止対策の実施</p> <p>広域インターフェイス</p> <p>従業員を介さず交付</p> <p>取り忘れ対策</p>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンビニ等での証明書等交付率</li> <li>②周知のための広報量</li> <li>③</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの普及率</li> <li>②コンビニ交付サービス利用に関する満足度</li> <li>③</li> </ul>	

## 事業概要 【役所の「行かない・書かない窓口」推進事業】

実施地域	鹿児島県さつま町	事業費	12,526千円
実施主体	鹿児島県さつま町	人口	19,159人
事業概要	<p>役所が発行する証明書等取得の際に、町民の方々へ取得を推奨した「マイナンバーカード」を活用して、来庁不要の「行かない窓口」、来庁時の窓口における「書かない窓口」のシステムサービスを導入を目的とする。来庁不要になる事で庁舎窓口の混雑の解消、開庁時間以外でも証明書等が取得できる。また、来庁された町民の方は申請書類への記載が不要になり時間短縮につながる。</p>		
具体サービス	<p>【スマート申請サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自宅等でスマホ等を用いてマイナンバーカードによる個人認証を行い、必要とする住民票等の証明書を請求する。後日役所から申請に基づき申請書類が郵送される。</li> </ul> <p>【証明書のコンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンビニエンスストアにてマイナンバーカードを用いて必要とする住民票等の証明書を取得する。</li> </ul> <p>【申請書作成支援サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>役所庁舎窓口において、設置された情報読取機器にてマイナンバーカードからの情報を用いて申請書類を作成する。</li> </ul>	<p>【マイナンバーカードを利用して】</p> <p>【行かない窓口】自宅等から「スマート申請サービス」</p> <p>【行かない窓口】「証明書のコンビニ交付サービス」</p> <p>【書かない窓口】「役所で申請書作成支援サービス」</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スマート申請の申請件数の向上</li> <li>②コンビニ交付利用件数の向上</li> <li>③申請書支援システム利用件数の向上</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①マイナンバーカードの取得率の向上</li> <li>②サービス利用者の満足度調査</li> <li>③</li> </ol>	

# 事業概要 【窓口DX\_コンビニ交付サービス事業】

実施地域	鹿児島県長島町	事業費	10,920千円
実施主体	鹿児島県長島町	人口	9,827人
事業概要	<p>当町では令和3年度デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し「書かない窓口」を導入。さらに令和4年度は、窓口DXを推進するため「コンビニ交付サービス」を導入したい。当町は条件不利地域且つ、離島を抱えており、庁舎が休日の場合は各種証明書発行ができず、住民からも多くの改善要望・課題をいただいている。当町としては、この課題を早期に改善し過疎地域、条件不利地域のデジタル化推進の礎としたい。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象帳票 <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票</li> <li>印鑑証明書</li> <li>住民票記載事項証明書</li> <li>所得証明</li> <li>課税証明書</li> </ul> </li> <li>交付可能時間 <ul style="list-style-type: none"> <li>6:30～23:00</li> </ul> </li> <li>交付可能日 <ul style="list-style-type: none"> <li>365日（コンビニ営業日）</li> </ul> </li> </ul>	<div data-bbox="1227 627 1693 657">2. 証明書コンビニ交付サービスの概要</div> <div data-bbox="1227 667 1704 694">(2)サービスの導入メリット ①住民と市区町村のメリット</div> <p>証明書コンビニ交付サービスは、住民および市区町村の両方にメリットがあります。</p> <div data-bbox="1227 759 1471 783"> <p>▶▶ 住民サービスを大幅に向上</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>早朝・深夜、休日でも証明書が取得できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>住民からの要望により窓口交付時間、自動交付機での交付時間延長を検討している団体に有効です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※12/29～1/3を除く6:30～23:00で発行可能</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>全国のコンビニエンスストアで証明書が取得できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村外に通勤・通学している住民が多い団体に有効です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>※日本全国の4万店舗以上で発行可能</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>申請書の記入や待ち時間が不要になります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者が多く、窓口が混雑している団体に有効です。</li> </ul> </li> </ol> <div data-bbox="1227 970 1404 994"> <p>▶▶ 行政効率の向上</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>窓口業務が軽減できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>番号制度の施行で窓口業務が増加する中、証明書のみ取得したい住民はコンビニエンスストアに誘導することで業務が軽減。</li> </ul> </li> <li>行政改革につながります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>支所・出張所の人員体制の見直し、統廃合などが検討できます。</li> </ul> </li> <li>窓口事務コストが削減できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>時間外・休日対応に伴う職員様の人件費、証明書自動交付機の導入、運用コストなどが削減できます。</li> </ul> </li> </ol> <p>TKC TASK クラウド 証明書コンビニ交付システム All Rights Reserved. Copyright © TKC Corporation 7</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①コンビニでの証明書交付件数</li> <li>②土日、時間外利用件数</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①住民の利用満足度向上</li> <li>②証明書交付事務コスト、窓口業務の負担軽減</li> <li>③マイナンバーカード普及率</li> </ol>	


## 事業概要 【証明書コンビニ交付サービス導入事業】

実施地域	鹿児島県東串良町全域及び全国のキオスク端末設置店	事業費	3,563千円
実施主体	鹿児島県東串良町	人口	6,540人
事業概要	<p>住民票の写しをはじめとする市区町村の各種証明書を、コンビニエンスストア等の店舗で取得可能とするもの。証明書の交付希望者は、コンビニエンスストア等のキオスク端末にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作を行う。請求情報は専用回線（LGWAN回線）を通じて、サーバー経由で役所の業務システムに送信される。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>本業務で導入するサービスは、マイナンバーカードを活用して住民自身が「いつでも」「どこでも」証明書等を取得できるサービスです。 住民票の写し・印鑑登録証明書等を全国のコンビニエンスストア等で取得できる仕組みをクラウド型で提供されています。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①コンビニ等での取得割合</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①住民の利用満足度</p>	

## 事業概要 【天城町コンビニ交付】

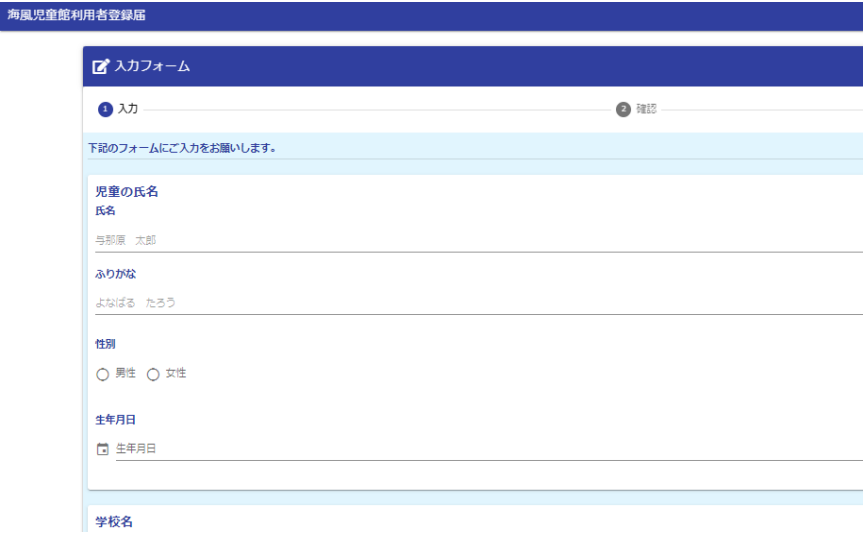
実施地域	鹿児島県天城町、全国コンビニ等	事業費	3,356千円
実施主体	鹿児島県天城町、鹿児島県市町村情報センター、株式会社TKC	人口	5,612人
事業概要	住民票の写しなどの証明書を、コンビニのキオスク端末でマイナンバーカードによる本人確認を行うことで来庁して取得する必要なく、サービス提供時間であれば早朝や深夜でも必要な証明書が取得できる。		
具体サービス	<p>本業務で導入するサービスは、マイナンバーカードを活用して住民自身が「いつでも」「どこでも」証明書等を取得できるサービスです。 住民票の写し・印鑑登録証明書等を全国のコンビニエンスストア等で取得できる仕組みをクラウド型で提供されています。</p> <p>【証明書コンビニ交付サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民票の写し</li> <li>印鑑登録証明書</li> <li>所得証明書・課税証明書</li> </ul> <p>【サービス提供時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6:30～23:00</li> </ul> <p>【サービス提供店舗】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ファミリーマート、ローソン、セブンイレブン、イオンなど</li> </ul>		
	<p>The diagram illustrates the system architecture for certificate delivery. On the left, 'コンビニなど' (Convenience stores etc.) are connected to the '証明書交付センター' (Certificate delivery center) via a '専用回線' (Dedicated line). The '証明書交付センター' is connected to the 'TKCデータセンター' (TKC data center) via 'L G W A N'. The 'TKCデータセンター' is further connected to 'A市' (City A), 'B町' (Town B), and 'C村' (Village C) via 'L G W A N'.</p>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①証明書のコンビニ交付発行率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①マイナンバーカード交付率</p> <p>②サービス満足度指数</p>	

## 事業概要 【キャッシュレス券売機導入事業】

実施地域	沖縄県沖縄市	事業費	13,079千円
実施主体	沖縄県沖縄市	人口	142,684人
事業概要	<p>本市が交付する各種証明書に係る発行手数料について、キャッシュレス券売機を導入することにより、現金以外に電子マネー、QRコード、クレジット等による支払いを可能とすることにより、市民等の利便性の向上を図り、地域にキャッシュレス利用を定着させる。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【券売機のキャッシュレス機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子マネー</li> <li>• QRコード</li> <li>• クレジット</li> </ul>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①事業サービスの満足度調査</li> <li>②事業サービスの周知、広報</li> </ol>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュレスサービスの満足度</li> <li>②キャッシュレス機能利用件数</li> </ol>	



## 事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

実施地域	沖縄県与那原町	事業費	1,251千円
実施主体	沖縄県与那原町	人口	20,117人
事業概要	<p>行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。これまで、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ 双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。</p>		
具体サービス	<p>【電子申請システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。</li> </ul>		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子申請対応手続き数</li> <li>②電子化手続きにおける電子申請利用割合</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①電子化手続きにおける住民の満足度</li> </ul>	

## 事業概要 【オンライン相談窓口サービス環境構築事業】

実施地域	沖縄県竹富町	事業費	7,287千円
実施主体	沖縄県竹富町、株式会社NTTデータ	人口	4,295人
事業概要	<p>島嶼地域である竹富町は、船舶移動の観点などから、行政区外の石垣島に本庁舎を置いており、住民が行政職員と対面で相談できる環境が、本庁舎、出張所3か所と少なく、出張所がない地域の住民は船で往来しないといけな環境である。本事業では、オンライン窓口サービスを導入し、「スマホの中に町役場」を整備することで、離島デバイドの解消を図るものである。</p>		
<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン相談窓口サービス】 本サービスは、住民にオンライン上で対面と同じようなサポートを提供できるサービスであり、住民は特別なアプリケーションをインストールする必要がなく、自身の端末から職員へビデオ通話による相談を始められます。さらに、職員から資料等の画面共有を受けることができるため、住民は画面を見ながら職員と会話・確認することで、不明点を解消しながら一緒に手続きを進められる。また、遠隔地にいる親族も同席することが可能なため、幅広く窓口業務に対応できる。</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①ポータルサイトへのアクセス数</li> <li>②予約申請、及び随時対応の累計件数</li> <li>③来庁者数の減少数</li> </ul>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①オンライン相談窓口サービスの満足度</li> <li>②オンライン相談窓口サービスの利用率</li> <li>③庁舎の窓口相談対応の減少率</li> </ul>	