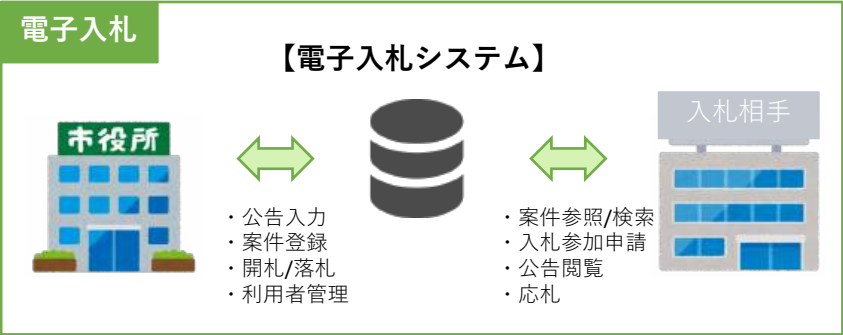
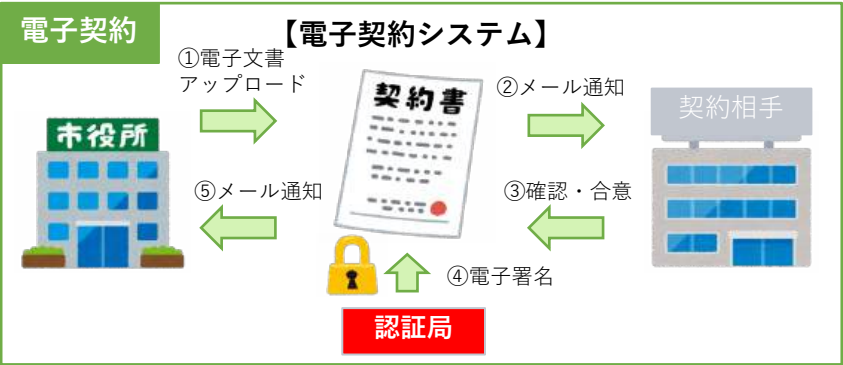


事業概要【入札・契約一括電子化事業】

自治体名	北海道室蘭市	人口	76,676人	事業費	16,653千円
事業概要	入札から契約までの一連の流れを電子システム化することにより、入札参加者および契約者の利便性を向上させる				
具体サービス	【電子入札コアシステム】 - 入札参加申請、指名通知の確認、入札を行うシステム 【電子入札ポータルサイト】 - 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 【電子契約システム】 - クラウド上で契約を締結するシステム 【文書管理システム】 - 稟議や承認、決裁を行うシステム		電子入札 【電子入札システム】  電子契約 【電子契約システム】 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札の件数 ②電子契約の件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札による時間の減少率 ②電子契約による時間の減少率 ③「調達行為にかかる期間」の短縮日数		

事業概要【窓口サービススマート化事業】

自治体名	北海道帯広市	人口	162,630人	事業費	3,025千円
事業概要	住民票等の諸証明発行について、オムニチャネルの深化と窓口サービスの充実により、市民と職員が窓口サービスに関わるコストを自らデザインすることができるようビジネスモデルの変革を図る。				
具体サービス	【オンライン申請システム導入】 - 電子認証や電子納付に対応したオンライン申請システムの導入 - インターネットを利用し、いつでも、どこでも、スマートフォンやパソコン等により、行政手続きを行うことができる。 【窓口サービスのセミセルフ化推進】 - 市役所窓口へのキャッシュレス決済対応セミセルフレジの導入 - セミセルフ化の推進により、窓口でのスピーディに証明書の発行を行うことができる。		自宅等で手続き 市民等 窓口で手続き 【オンライン申請導入】 - いつでも、どこでも住民票等の申請などの行政手続きが可能 【セミセルフ化推進】 - 庁舎窓口でスピーディな諸証明発行が可能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①諸証明書の申請手続きがシステム上で完結した件数 ②キャッシュレス支払い利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請における利用者満足度 ②窓口の待ち時間		

事業概要【電子調達システム導入事業】

自治体名	北海道網走市	人口	32,894人	事業費	6,050千円
事業概要	入札参加者の負担軽減、利便性の向上を図り、かつ、入札の透明性を高めることを図るため、電子調達システムを導入する。入札参加者は来庁せずに入札に参加できるため、地理的・時間的な制約を解消できる。また、災害等の来庁が困難な状況におかれても、業務を継続が可能となる。				
具体サービス	【調達ポータルサイト】 ・入札案件や閲覧用設計図書、入札結果などの情報を公開する窓口となるサイト。 ・北海道内自治体との共同利用のため、複数の自治体の入札案件を横断的に閲覧できる。 【電子入札コアシステム】 ・入札案件の登録、入札参加申請、入札書提出、落札通知までの一連の事務作業を利用できる。 ・汎用性の高い機能を有し、全国で600団体以上が運用している。 ・利用にはコアシステム対応認証局のICカードやICリーダを利用し、安全性が確保されている。 【電子調達サポートセンター】 ・上記電子入札システムの利用に関するお問合せ受付窓口。 ・電子メール、電話、FAXにより受付する。 <pre>graph TD; A([入札参加者]) --> B1[・入札案件閲覧 ・入札結果の確認]; A --> B2[・資格審査申請 ・入札書提出]; A --> B3[・操作方法等問合せ]; B1 --> C[電子調達システム]; B2 --> C; B3 --> C; subgraph C [電子調達システム]; D[調達ポータルサイト]; E[電子入札コアシステム]; F[サポートセンター]; end; G([市]) --> D; G --> E; G --> F; G --> E; G --> E; G --> E;</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 ②電子入札参加申込件数割合 ③電子入札参加割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子調達システム利用者満足度 ②入札参加に要する時間削減率		

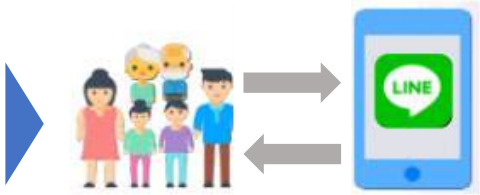
事業概要【公共施設デジタルサイネージ設置事業】

自治体名	北海道芦別市	人口	11,610人 (R5.12.1)	事業費	1,756千円
事業概要	週休日（土・日曜日）に開館している4つの公共施設へデジタルサイネージを設置し、平日に公共施設を利用することができない住民及びイベント等に参加する者等に対し、市からの情報（行政、防災、観光、イベント関係等）を、ネットワーク機能を利用したタイムリーな一斉配信を行うことで、住民福祉サービスの向上と地域の魅力のPRを行う。また、総合庁舎において、来庁者に対する総合案内、会議案内、観光案内等の必要とする情報を確認できるタッチ式モニターを導入し、デジタルサービスの充実を図る。				
具体サービス	【公共施設へのデジタルサイネージ設置】 - 市民会館青年センター、図書館、星の降る里百年記念館、総合体育館の4施設へ設置 - 施設利用者等へ繰り返し情報発信し、地域住民に行政への関心を深めてもらう。 - 防災情報を季節や天候に応じて発信し、日常の防災意識の向上を促す。 - 市内外事業者等の有料広告を掲載し、地域情報の発信をしつつ、広告収入による自主財源確保に努める。 【総合庁舎総合案内サイネージ設置】 - 音声総合案内、当日開催会議の案内等をタッチ式モニターによるデジタルサービスを実装する。 サイネージ掲示内容イメージ 総合案内イメージ（タッチ式）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタルサイネージ閲覧状況 ②デジタルサイネージの情報発信件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設利用者の満足度向上（5段階評価） ② ③				

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	北海道芦別市	人口	11,610人 (R5.12.1)	事業費	31,371千円
事業概要	● 芦別市の面積は、865.04平方メートル（全国38位）と広大である一方、市総合庁舎以外に支所がないことから、諸証明の交付においても、対面、郵便請求の方法で交付を受けることとなり、窓口が集中することからコンビニ交付導入により、待ち時間の軽減など住民の利便性が向上が期待できる。 ● 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等の感染予防対策にも寄与する。 ● 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。				
具体サービス	 いつでも ● 毎日6:30から23:00まで、ご利用可能。 ● お昼休みや市窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、必要なときに利用できる。  どこでも ● 住民票所在地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）より証明書が取得可能。  簡単に ● 全国のコンビニエンスストア等で証明書を取得可能になる。 ● 証明書が急に必要になった時、出先の店舗のキオスク端末から、簡単操作で取得可能。 https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html より抜粋				
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の利用率 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市窓口での待ち時間の削減率 ③		

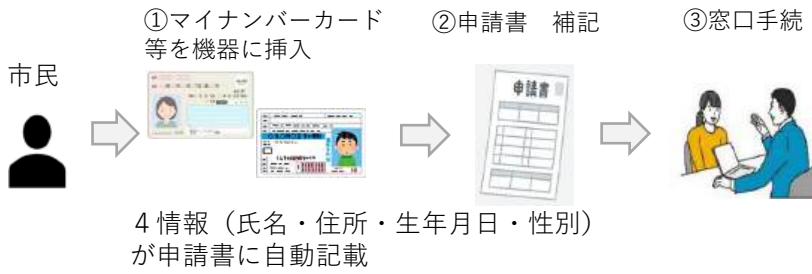
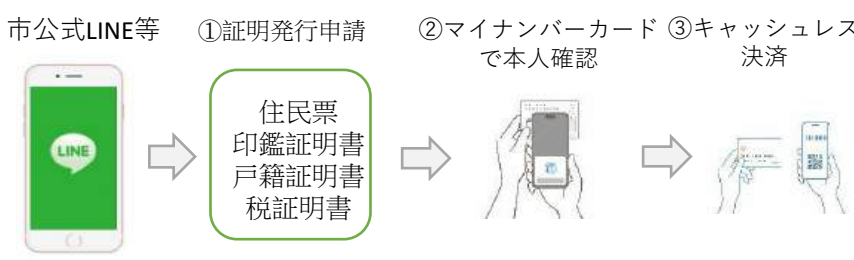
事業概要 【LINEを活用した行政手続のオンライン化】

自治体名	北海道紋別市	人口	20,347人	事業費	2,120千円
事業概要	各種書類の申請や行政手続は市役所に行かなければならず、時間的・物理的な制約が市民にとって大きな負担となっていた。このため、紋別市公式LINEアカウント上で行政手続を完結できるオンラインサービスを提供することで、いつでもどこでも対応できる「行かなくてもいい市役所」を構築し、住民サービスの向上を図ろうとするもの。				
具体 サービス	市公式LINEアカウント上で役所の申請や手続きの提供を実現するオンライン行政窓口プラットフォームサービス 【特性】 ・全国で開発された手続をテンプレートとして活用 ・テンプレートを参考にして地域独自のサービスを職員自ら開発 ・市公式LINEアカウントを利用している市民はすぐに利用可能 ・住民票や税証明など、オンラインで申請・決済が可能 【機能】 ・自動応答機能 ・マイナンバーを使った本人確認 ・オンライン決済 ・予約機能 等 ①開発  全国の自治体で開発されたテンプレートとして共有 ↓ 市職員が自らサービスを開発 ②サービス提供  紋別市公式LINEアカウントを通じていつでもどこでも申請・手続が可能 行かなくてもいい市役所へ				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①開発サービス数 ②オンライン決済申請数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンラインサービス利用満足度 ②紋別市公式LINEアカウント登録者数				

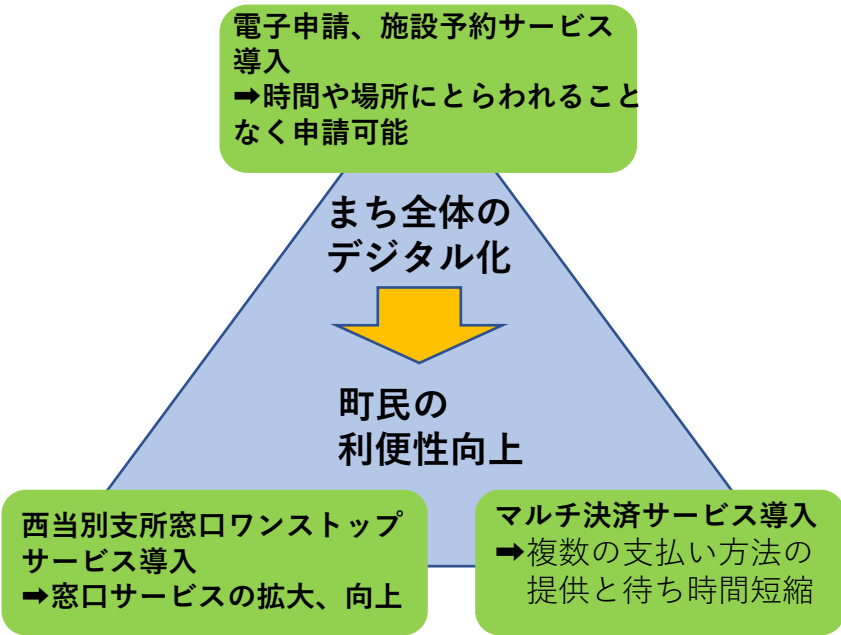
事業概要【入札業務等DX化事業】

自治体名	北海道紋別市	人口	20,714人	事業費	7,106千円
事業概要	電子入札システムを導入することにより、入札用務におけるコストの削減等入札事務の効率化、談合の抑制、ペーパーレス化、応札者の移動等拘束時間の負担軽減を図るとともに、地域建設業の生産性向上、持続可能性の確保、感染症感染防止等を目的とする。また、災害等緊急時に迅速な発注を可能とし、市民の生活の保全に寄与する。				
具体サービス	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。 - 電子入札コアシステム → 入札参加申請、指名通知の確認、入札執行複数の公共発注機関が利用可能 - 電子調達ポータルサイト → 入札公告及び入札結果の確認設計図書等のダウンロード - 電子調達サポートセンター → システム利用者の問合せ窓口メール、電話、FAXの問い合わせに対応				
主なKPI	電子入札コアシステム 入札手続きが全てインターネット上で可能となる。 ※専用のICカード及びカードリーダーが必要 電子調達ポータルサイト 入札公告及び結果をインターネット上で確認可能。設計図書の閲覧のための来庁が不要となる。 電子調達サポートセンター 専用のサポートセンターが対応。パソコン操作が不得手な人でも安心して利用できる。 【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札システムの登録者数 ②電子入札対応件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用満足度 ②入札参加業者の来庁率 ③				

事業概要【窓口DX推進事業】

自治体名	北海道千歳市	人口	97,960人	事業費	13,843千円
事業概要	マイナンバーカードや運転免許証等を活用した申請書作成支援システム及びスマートフォン等による証明書の電子申請を導入し、市民の利便性向上を図るとともに、申請書のデジタル化により、職員による確認や入力等に係る事務負担の軽減など、業務効率化につなげる。				
具体サービス	【書かない窓口】 マイナンバーカード、運転免許証等を活用し、市民の4情報（氏名・住所・生年月日・性別）が対象とする申請書に自動印字される申請書作成支援システムを導入し、市民の負担軽減、窓口の混雑緩和等を図る。 【行かない窓口】 市役所へ来庁せずスマートフォン等により、住民票、印鑑証明書、戸籍証明書等の取得が可能な仕組みを構築し、市民の利便性向上を図る。		【書かない窓口】 ①マイナンバーカード ②申請書 補記 ③窓口手続 市民  4情報（氏名・住所・生年月日・性別）が申請書に自動記載 【行かない窓口】 市公式LINE等 ①証明発行申請 ②マイナンバーカード ③キャッシュレス決済 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口利用者割合 ②オンライン申請による証明書発行数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用者アンケートによる満足度 ②オンライン申請利用者アンケートによる満足度 ③		

事業概要【当別デジタル行政サービス事業】

自治体名	北海道当別町	人口	15,316人	事業費	72,209千円
事業概要	当別町は、一昨年の4月に新しい小中一貫校を開校し、児童生徒の学習環境を中心にデジタル化を進めている。本事業では、そこから更にまち全体のデジタル化を進めるため、「行かない役場」、「キャッシュレス社会」を目指し、電子申請サービス、P O Sレジ設置によるキャッシュレス決済を導入し、地域のデジタル化を図ることにより、町民の利便性向上を目指す。また、本町は、役場本庁舎がある本町地区と札幌市に近い西当別地区に分かれており、西当別地区の住民は転出転入手続き等の行政サービスを受けるためには、約10キロ離れている役場本庁舎へ出向く必要があることから、令和6年7月には、西当別支所を開設する予定であり、役場本庁舎、総合保健福祉センターゆとりのネットワーク環境を整備し、電子決裁システムを活用することにより、取扱い業務を拡大し、窓口サービスのワンストップ化を通して地域間の行政サービスの格差解消を図る。				
具体サービス	【電子申請サービス】 - 公的個人認証を用いた電子申請サービス等を実装する。また、手続きの迅速をはかるため、電子決裁も併せて導入する。 【西当別支所窓口ワンストップサービス】 - 役場本庁舎、総合保健福祉センターゆとり、西当別支所のデジタル環境整備と電子決裁導入により、窓口サービスの拡大（住民異動関連窓口業務の取扱い）とワンストップ化を図る。 【マルチ決済サービス】 - 役場本庁舎、新たに開設する西当別支所にP O Sレジを設置し、現金、クレジットカード、電子マネーでの支払いに対応する。また、ミス防止、待ち時間短縮のため、コード決済を導入する。 【施設予約サービス】 - 町内の複数施設の使用予約においてオンライン申請ができる「公共施設予約システム」を新たに導入する。また、使用料の支払いについてキャッシュレス決済を導入する。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請利用件数 ②施設予約システム利用件数 ③西当別支所での対応窓口手続き数 ④西当別支所でのワンストップ窓口対応件数 ⑤キャッシュレス決済利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子化手続きにおける電子申請利用満足度 ②電子決裁導入による申請から回答までの日数短縮の割合 ③電子による施設予約手続き利用における満足度 ④西当別支所での各種手続き利用満足度 ⑤マルチ決済対応収納手続きにおけるキャッシュレス利用者満足度				

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	北海道八雲町	人口	14,819人	事業費	4,864千円
事業概要	・庁舎窓口での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式で決済できるようにするもの ・これまで、公金支払いのために役場庁舎の開庁時間にわざわざ来庁する必要があり、高齢化が進む地域においては利便性に課題を感じていた。本施策の実施により、窓口のみならずオンラインでの支払いも可能とし、必ずしも「手続きのために来庁する必要のない役場」を実現する				
具体サービス	・これまでは現金のみであった役場窓口等での手数料等の支払い方法について、クレジットカード・電子マネー・QRコードなどの様々な決済方式で決済できるようにするもの。 ・サービス開始時点でキャッシュレスに対応可能とするのは、特に手数料の支払いが多く見込まれる「戸籍住民窓口」とし、これまでは納入通知書により会計窓口で支払いを行っていたものを、戸籍住民窓口で直接支払いを行うことができるよう、決済端末やPOSレジ、自動釣銭機等を整備する。 ・2年次以降は初年度のキャッシュレス決済利用率や住民の要望などを参考にしながら対応できる窓口・施設等を拡充することで、住民の利便性向上を図るもの。 電子マネー決済等 <pre> graph LR Resident[住民等] -- "QRコード印刷 / キャッシュレス決済" --> TownHall[庁舎] TownHall -- "支払い / 請求" --> PaymentProvider[決済事業者] PaymentProvider -- "オンライン化" --> TownHall </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①支払い全体に占めるキャッシュレス決済の割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用者の満足度 ② ③		

事業概要【証明書等コンビニ交付事業】

自治体名	北海道八雲町	人口	14,819人	事業費	10,457千円
事業概要	・自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用した、各種証明書等のコンビニ交付システムの構築・提供を行う。 ・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、住民の利便性の向上とともに証明書等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。				
具体サービス	J-LIS（地方公共団体情報システム機構）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」を利用して、住民向けサービスを提供する。 ・システム構築 令和6年度 ・サービス開始時期 令和7年2月1日（予定） ・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システム（BCL）によって提供可能な証明書の交付を行う ・令和6年度所要経費（見込） 町側システム構築等のインシャルコスト 9,900千円 運用経費 557千円 <サービスイメージ> <pre> graph LR User[利用者] -- "マイナンバーカード により申請" --> Conbini[コンビニ] Conbini -- "証明書交付" --> User Conbini --> Center[証明書 交付センター] Center --> Warehouse[庁舎] Warehouse -- "証明書情報 作成" --> Center </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付の利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利便性が向上したと回答した利用者の割合 ② ③				

事業概要【オンライン総合窓口システム導入事業】

自治体名	北海道黒松内町	人口	2,578人	事業費	4,326千円
事業概要	住民がLINEやWEBサイトを通じた対話型アプリケーションで行政手続を申請できるシステムを導入することにより、行政手続のために来庁したり申請書の記入や手続に要する時間を削減し、住民の利便性を向上するとともに、本サービスを利用することで本町公式LINEアカウントの登録増及び登録者の性質（年齢層や児童・生徒の扶養有無など）を把握することにより、住民一人一人に適した行政情報の提供を可能にする。				
具体サービス	LINEやWEBサイトを活用した対話型アプリケーションの導入 【以下具体的なサービスの例】 ・施設予約、使用申請 ・景観法に基づく申請 ・各種補助金の申請 ・住民票、証明書の申請 ・健診の予約 ・堆肥の販売予約 ・簡易水道、下水道の申請 ・イベントの周知、参加受付 ・アンケートの実施 - など The diagram illustrates the system's workflow. At the bottom, a group of diverse residents is shown holding up their smartphones. A large blue arrow labeled '申請・手続' (Application/Procedure) points from the residents to a building icon labeled '町役場' (Town Office). A green arrow labeled '行政情報' (Administrative Information) points from the town office back to the residents. In the center, a smartphone icon is labeled 'LINE・Web', indicating the digital interface used for the process.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを利用した申請の受付件数 ②行政からの情報発信回数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによるシステム満足度 ②公式LINEアカウントの友だち登録者数 ③				

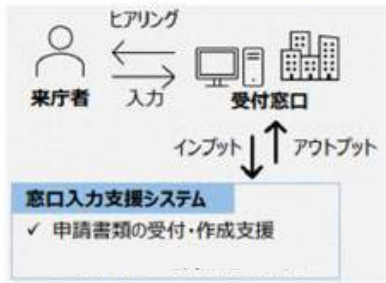
事業概要【窓口支援システム（書かない窓口）導入事業】

自治体名	北海道真狩村	人口	1,955人	事業費	1,146千円
事業概要	本村では高齢化が進み、役場窓口で1人で来庁する高齢者も多い中、各種手続きにおいて申請書等への類似内容の記載を求めている状況がある。窓口において利用件数の多い申請書等の手続きについて、ICT技術を活用し、書かない窓口を実現することで、手続きに要する時間の短縮や重複記載内容の一括印字等を可能にし、住民の負担軽減を図る。				
具体 サービス	【申請書作成支援システムによる申請者情報自動記入サービスの提供】 マイナンバーカードや運転免許証のICチップを使用し、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を導入する。 検討サービス：Caora (1)読み取り可能本人確認書類 マイナンバーカード、運転免許証、在留カード等 (2)導入予定の証明・申請書 住民票、印鑑証明書、上下水道届出、国民健康保険届出		 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムの利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用満足度 ② ③		

事業概要【異動受付支援システム導入事業】

自治体名	北海道共和町	人口	5,439人	事業費	13,475千円
事業概要	住民窓口において異動届や各種申請書を来庁者が書かないサービス実現のための異動受付支援システムの導入 引越しや結婚・出産・死亡などの窓口手続きにおいて、来庁者が帰途に就くまでに長時間を要しており、対応職員にとっても時間的制約が生じるため手続き時間の短縮が課題となっています。職員が正確な情報を判別して申請書類を作成する「書かない窓口」を構築し、住民サービスの向上と業務効率の向上を図ります。				
具体サービス	住民に書かないサービスを実現するために「異動受付支援システム」を導入 本来は来庁者が手書きで記入して作成する異動届や申請手続き書類の作成を、来庁者が持参する転出証明書や転出証明確認書のOCR処理で作成するデータや住民複製データを活用して職員が作成することによって、来庁者が書かないサービスを実現します。 さらに、異動届の受理後に必要となる各種手続き（児童手当や子供医療助成等）において、異動届で使用した新住所や氏名、生年月日などの情報を活用することで、来庁者が何度も同じ事項を記入しないサービスを実現します。 サービス概要 ・転出証明書や在留カード等を読み取り、電子データで異動届を作成 ・異動届情報を参照し正確な住居入力を実現 ・基本情報が印字された他課手続きの申請書も作成 期待効果 利便性の向上：「書かない窓口」の実現 正確性の向上：ICTを活用し自動的にデータ化 業務効率の改善：データ活用により業務効率化 関連窓口の改善：関連届等に異動データを活用 在庁時間を短縮：窓口手続きに要する総時間を短縮 1 転出証明書等のスキャン ・改ざん防止用紙の読取を確実化 2 スキャン画像のOCR処理 ・記載内容のテキスト情報化 3 異動届作成(電子データ) ・異動届の内容確認 ・OCR処理されたテキスト情報とヒアリングによる入力情報で異動届を作成 ・タブレットの画面上でお客様に内容確認 ・異動届データはスキャン画像と共にシステム内に保管可能 ※ 追加申請書の作成 ・作成した異動情報から基本情報を事前印字 ※ 異動情報の連携 ・住居システムへのデータ連携 ・データ連携(要連携機器) ・RPA用データ連携(要RPA) ※ 届書運用 ・原本は倉庫等へ保管 ・通常業務はデータによる検索、確認				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の処理割合 ②来庁者が記入しない申請書の増加 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民生活課窓口における利用者満足度の向上 ②住民異動に伴う手続き窓口における利用者満足度の向上 ③来庁者が在庁する時間				

事業概要【窓口スマート化事業】

自治体名	北海道南幌町	人口	7,753人	事業費	5,001千円
事業概要	マイナンバーカードなど本人確認書類に記載されている氏名・住所・生年月日などの券面情報を読み取り、あらかじめ基本情報が印字された申請書を作成することにより、住民の負担軽減と職員の対応工数を削減する。 また、キャッシュレス決済を導入することにより、来庁者の証明書の取得などの利便性を向上するとともに、接触機会の減少による感染リスク低減や業務の効率化を図る。				
具体サービス	【窓口業務支援システムの整備】 - マイナンバーカードや運転免許証、在留カードなどの本人確認書類を職員が預かり、カード読み取りなどの操作を代行し個人情報記載済みの申請書を印刷することで、高齢者や申請に不慣れな外国人の負担軽減や、住民から直接聞き取りを行いながら申請書を発行することによる業務の効率化を見込みます。 【窓口収納キャッシュレス決済サービスの導入】 - 窓口収納において、クレジットカード決済、電子マネー（ICカード）決済、QRコード決済など幅広い決済種別に対応することにより住民の利便性を向上する。		【窓口業務支援システム】  【窓口収納キャッシュレス決済サービス】 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口業務支援システムの利用割合 ②窓口収納キャッシュレス決済サービスの利用割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請書作成支援システムの満足度調査 ②窓口収納におけるキャッシュレス決済の満足度調査 ③		

事業概要【住民向けポータル（情報共有・行政のオンライン化）】

自治体名	北海道長沼町	人口	10,073人	事業費	1,000千円
事業概要	・公式LINEの機能を拡張し、住民の利便性向上を企図したワンストップサービスへの入り口となる「情報ポータル」を整備するもの ・交通、子育て、防災、イベント等、暮らしに必要な情報に一元的にアクセスできるようにするとともに、住民一人ひとりが状況にあわせて必要性の高い情報をプッシュ型で受信できる体制を構築する ・オンラインによる行政手続やサービスを順次拡充し、24時間365日いつでも手続きができるなど、住民サービスの向上を図る				
具体サービス	【本事業を検討するに至った背景、地域住民の困りごとについて】 ホームページは情報量が多く、知りたい情報にピンポイントでたどり着くのが容易ではない。防災無線は在宅時以外聞くことができない。近年ヒグマの出没も相次いでおり、住民からプッシュ型の情報配信の要望が出ている。仕事等で開庁時来庁困難な住民への行政手続方法がない。手続きには来庁が必要であり、交通弱者には負担が大きい。 【提供する機能・サービス】 1、チャットボット ・照会頻度の高い情報でシナリオが作成されており、利用者は選択することで知りたい情報にたどり着くことができる 2、セグメント配信 ・利用者が希望する情報を選択して、プッシュ型で情報を受信することができる 3、オンライン申請・決済 ・LINEの一問一答トーク形式で、全ての行政手続が完結できる ・他アプリを利用せず、マイナンバーカードでの本人確認と電子決済が可能 4、その他の応用機能 ・健康ポイントなど他自治体で実装済みの機能を活用できる 情報ポータルを整備 チャットボット機能で、暮らしに必要な情報に一元的にアクセスできるようになる。 プッシュ型情報配信 オンライン手続				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①長沼町公式アカウントの友だち登録数 ②オンライン申請受付件数（予約・行政手続） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度				

事業概要【証明書交付窓口デジタル化事業】

自治体名	北海道新十津川町	人口	6,316人	事業費	18,716千円
事業概要	現在、住民票等証明書の交付を受けるためには、平日に役場に来庁しなければ手続きが行えず、かつ、支払いが現金のみに限定されている。これらの課題を解決し、住民の利便性を向上させるため、コンビニ交付サービス及びキャッシュレス対応POSレジを導入する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 自治体基盤クラウドシステム（BCL）を利用したコンビニ交付サービスを導入する。有効な電子証明書を備えたマイナンバーカードを所有していれば、全国のコンビニでいつでも（6：30～23：00）住民票・印鑑登録証明書の交付を受けることが可能となる。 【キャッシュレス決済対応POSレジ】 ・クレジット・電子マネー・QRコード決済など幅広い支払方法に対応したキャッシュレス決済対応端末の導入する。 ・金銭授受・集計作業にかかる業務負担を軽減するため、自動釣銭機付きPOSレジを導入する。 【コンビニ交付サービス】 申請者 → 暗証番号入力 → 全国のコンビニ等 → 証明書発行 → J-LIS (暗号化通信) 役場に行かなくても証明書が取得できる 現金以外の支払い方法が選べる 【キャッシュレス決済対応POSレジ】 役場 → 住基データ連携 → J-LIS				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付利用率 ②キャッシュレス決済利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスにより利便性が向上したと回答した利用者の割合 ②キャッシュレス決済により利便性が向上したと回答した利用者の割合				

事業概要【証明書コンビニ交付サービス等導入事業】

自治体名	北海道鷹栖町	人口	6,561人	事業費	25,271千円
事業概要	閉庁時にも各種証明書を交付することが可能となる「証明書のコンビニ交付」を実施することにより、住民の利便性向上を図る。併せて、マイナンバーカード等から個人情報各種申請書へ自動転記する「窓口業務支援システム」を導入し、来庁時のマイナンバーカードの利用機会を創出する。これらの導入により、マイナンバーカードの利活用場面が増加することで、カード交付率の増加も期待できる。				
具体サービス	【証明書コンビニ交付サービス】 - 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)の実施 - 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 - コンビニでの証明書交付を促すことで、窓口申請の数を減らし、窓口混雑の緩和につなげる 【窓口業務支援システム】 - 身分証明書券面から個人情報を読み取り、各種申請書へ自動転記し、当該申請書を印刷する - 一度の情報読取で必要な申請書全てに転記されるため、来庁者にとって手続きの簡素化及び負担軽減につながる 【証明書コンビニ交付サービス】 【窓口業務支援システム】				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書発行割合 ②窓口業務支援システムの利用率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付利用者の満足度 ②来庁者の窓口滞在時間 ③				

事業概要【証明書コンビニ交付システム導入事業】

自治体名	北海道当麻町	人口	6,145人	事業費	21,886千円
事業概要	全国のコンビニエンスストアなどで、夜間や休日などの役場窓口の閉庁時間や住所地以外での住民票、印鑑証明書、所得証明書の取得を可能とすることで、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、非来庁による感染症対策にも寄与することが可能です。				
具体サービス	いつでも  お昼休みや出張中の空き時間、役場窓口の閉庁時間（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。		簡単に  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端末から、簡単操作ですぐに取得出来ます。		
	どこでも  住所地に限らず、学生などの一時的な移転や転出、転入時の移転手続き前でも、最寄りのコンビニで証明書が取得できます。		https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html より抜粋		
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の利用率 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利用に関する満足度 ③		

事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	北海道比布町	人口	3,478人	事業費	20,242千円
事業概要	現状、開庁時間中に来庁しない限り各種証明書(住/印/税)の取得は基本的に不可能だが、この事業を実施することによって、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」各種証明書の取得が可能となることで、本町外滞在や開庁時間外の住民の利便性の向上を図るほか、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、非来庁による感染症対策にも寄与することが可能となる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 証明書交付に対応した複合機設置店舗であれば、「いつでも」、全国「どこでも」、本町の住民票・印鑑登録証明書・税情報証明書等の取得が可能になる。		 いつでも 毎日6:30から23:00まで利用可能。お昼休みや本町窓口の閉庁後(夜間、休日)でも、いつでも必要なときに利用ができる。  どこでも 居住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)より証明書が取得可能。  簡単に 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、簡単操作ですぐ取得可能。 https://www.lg-waps.go.jp/01-00.htmlより一部抜粋		
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の利用率 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サービス利用者満足度アンケート ③		

事業概要【証明書コンビニ交付サービス事業】

自治体名	北海道愛別町	人口	2,494人	事業費	23,159千円
事業概要	各種手続きに係る証明書等の不備が生じた際には、限られた役場開庁時間内で、窓口まで再往復の移動が生じるなど、速やかな事務手続きに支障をきたしているが、マイナンバーカードの利用による証明書コンビニ交付サービス（戸/附/住/印/税）の実現により、いつでも、どこでも、手軽に証明書の取得が可能となることで、生活利便性の飛躍的向上及びマイナンバーカードの実用性と普及促進を図り、デジタル社会に向けた基盤の構築を図る。				
具体サービス	いつでも  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。		簡単に  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。		
	どこでも  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。		【役場庁舎へのキオスク端末導入】 ・コンビニエンスストアと同様に証明書を取得できる。 ・役場で操作方法を覚えるとコンビニエンスストアでも安心して利用できる。 ・窓口職員による操作方法等のサポートができる。 https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html より抜粋		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書コンビニ交付サービスの利用件数		【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利用の満足度 ②マイナンバーカード交付率		

事業概要 【コンビニ交付サービス】

自治体名	北海道上川町	人口	3,153人	事業費	22,702千円
事業概要	全国のコンビニエンスストアやドラッグストアでどこでもいつでも各種証明書(住/印/税/戸/附)の取得が可能となります。郊外地区住民等をはじめとする役場来庁が困難な住民の利便性が著しく向上するほか、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。				
具体サービス	いつでも  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。		簡単に  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。		
	どこでも  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。		https://www.lg-waps.go.jp/01-00.html より抜粋		
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の利用率 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利用に関する満足度 ③移住者の行政サービスに関する満足度		

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

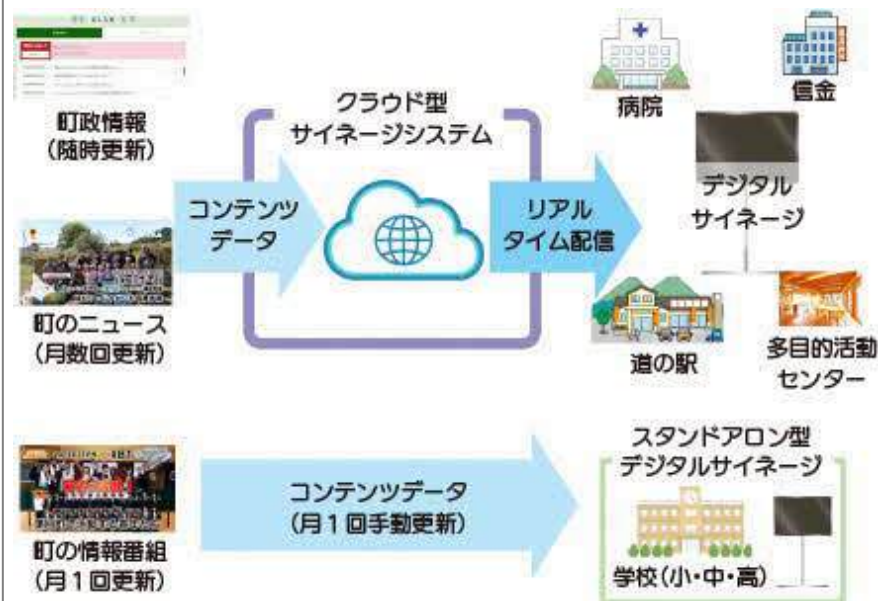
自治体名	北海道美瑛町	人口	9,441人	事業費	30,336千円
事業概要	全国のコンビニエンスストアやドラッグストアで、どこでもいつでも各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税証明書）の取得が可能となる。住民の利便性だけではなく、マイナンバーカードの更なる普及促進や窓口業務の職員負担軽減、非来庁による各種感染症への対策にも寄与することができる。				
具体サービス	【コンビニエンスストア証明発行システム】 - 毎日6:30から23:00まで利用できる。昼休みや役場窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに利用できる。 - 居住地に関わらず、全国どこでも最寄りのコン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。 - 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。 【役場庁舎へのキオスク端末導入】 - コンビニエンスストアと同様に証明書を取得できる。 - 役場で操作方法を覚えるとコンビニエンスストアでも安心して利用できる。 - 窓口職員による操作方法等のサポートができる。 いつでも  どこでも  簡単に 				
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の利用率 ②庁内キオスク端末の利用率 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利用に関する満足度 ③庁内キオスク端末の利用に関する満足度				

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】

自治体名	北海道美幌町	人口	17,813人	事業費	7,841千円
事業概要	各種証明書の交付を受ける際に、来庁者は紙の申請書に住所や氏名等を記入しているため、複数の手続きがある場合、全ての申請書に記入しなければならないため大きな負担となっている。本事業では、システムを導入することでマイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」を実現し、来庁者の記入負担の削減や誤記入の防止、窓口滞在時間の縮減を図るとともに、マイナンバーカードの活用促進を図る。				
具体サービス	各種証明書の交付申請の際に、マイナンバーカード等を読み取る機器を設置し、申請書に4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を自動印字する。 【記載台型】 - 記載台にタッチパネル付きの機器を設置し、来庁者自身が操作して申請書を作成できるようにする。 4情報以外の必要項目も選択式で入力することで、申請書作成効率の向上を図る。 - 顔認証も機器で行うことで、カードの不正利用防止や非対面での本人確認を実現する。 【対面型】 - 自身ではタッチパネルの操作が難しい来庁者等のために、各窓口にマイナンバーカード等を読み取る機器を設置し、職員が支援をしながら申請書を作成する。 記載台型 対面型				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①利用可能手続数 ②サービス利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間		

事業概要 【クラウド型デジタルサイネージによる地域情報発信力の強化】

自治体名	北海道津別町	人口	4,113人	事業費	1,034千円
事業概要	町内で人が集まりやすい6か所に設置しているデジタルサイネージをさらに2か所追加し、地域・行政情報を発信する。さらに、従来の「スタンドアロン型デジタルサイネージ」を「クラウド型デジタルサイネージ」にすることにより、多様な配信方法が可能となり、町民のニーズや目的に沿った情報を届ける仕組みが構築されることで、これまで即時的情報が届きづかったデジタル未利用者にも、情報発信の充実を図る。				
具体サービス	【デジタルサイネージ】 - デジタルサイネージを多くの人が集まる場所（病院・多目的活動センター・道の駅・信用金庫（2店舗）・小学校・中学校・高校）に設置。多様な地域情報を発信する。 【クラウド型コンテンツ管理システム】 - サイネージに掲示するコンテンツを遠隔管理できるクラウド型コンテンツ管理システムを導入し、情報の量と質を向上させることで情報発信の充実を図る。また、設置場所毎の発信情報管理を行うことで、それぞれの場で最新の情報を発信する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①クラウド型デジタルサイネージによるコンテンツの配信件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①クラウド型デジタルサイネージに対する住民の満足度 ② ③				



事業概要【書かない・待たないワンストップ窓口支援サービス事業】

自治体名	北海道斜里郡斜里町	人口	10,731人	事業費	6,978千円
事業概要	暮らしやすい地域の実現に向け、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを提供することが目標。そのため、「書かない・やさしいスマート窓口」システムを活用し、申請受付から申請書作成・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。 ・窓口支援サービスを導入することで、証明書や申請書の申請時の住民負担を軽減し、来庁時間の短縮を図る。 ・システム上のガイダンスに沿って職員がアシストすることで、迷うことなく必要な申請が可能となる。 ・職員による窓口体験調査では書くことが非常に多いという課題も多く発見され、手続き簡素化するもの。 ・書かない窓口のために機構改革、地域の拠点である役場の在り方も一緒に考えるもの。				
具体サービス	【窓口支援サービス】 ・ 申請者（来庁者）が手続き用端末を利用し、申請可能 ・ 複数の申請書をまとめて連続作成できる。 ・ オンライン上で事前に申請書を作成し発行された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。 ・ 身分証明書をカメラOCR機能で瞬時に読み取り、申請書等に申請者情報を反映する。 ・ タッチパネルモニターを使用し、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。 ・ 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。 書かない ～ 本庁・支所窓口 ～ 待たない ～ 自宅や外出先など ～				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援サービスによる申請種類の割合 ②窓口支援サービスによる申請利用の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①職員の従事業務に対する窓口対応時間の割合 ②利用者の満足度（アンケート） ③庁舎滞在時間				

事業概要 【窓口支援システム導入事業】

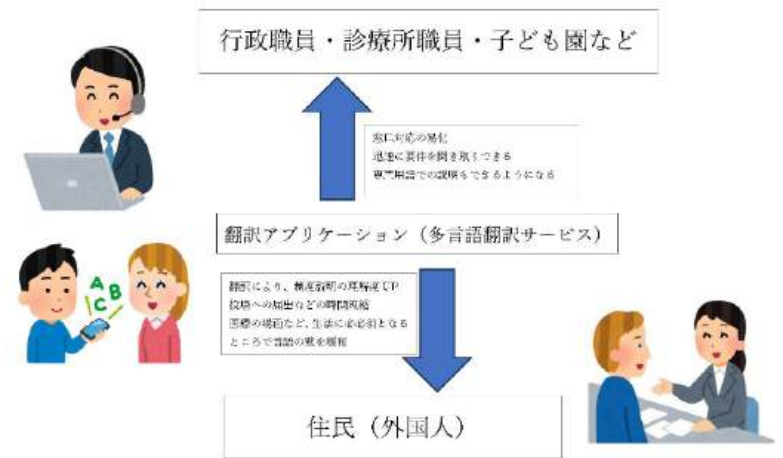
自治体名	北海道湧別町	人口	8,010人	事業費	2,740千円
事業概要	証明書交付手続きをする際、申請者は氏名、住所など必要事項を申請書に記入する必要があり、記入の負担及び手続きに時間を要している。窓口支援システムによって記入の負担軽減及び記入内容の審査の簡素化に伴う業務効率化が図られる。				
具体サービス	【窓口支援システムによる手続きの流れ】 申請者より提示された本人確認書類（マイナンバーカードなど）から氏名等の情報を窓口支援システムに取り込み申請内容をヒアリング後、同システムより申請書を印刷し申請者に署名をもらう。 【窓口支援システムの設置場所等】 設置場所 上湧別・湧別庁舎、出張所の各窓口 設置数 6台 システムが対応する本人確認書類 マイナンバーカード、運転免許証、住民基本台帳カード、在留カード、特別永住者証明書、運転経歴証明書 【対象者】 各窓口に来庁した各種証明書交付申請者 【窓口支援システムで対応可能な手続き】 住民票交付申請、戸籍等交付申請、印鑑登録証明交付申請書 窓口支援システムによる手続きイメージ （マイナンバーカードを提示し住民票の申請を行う場合）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援システムで対応可能な申請書の種類 ②窓口支援システムを使用し印刷された申請書枚数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム利用者の満足度 ②マイナンバーカード交付率の向上				

事業概要【行政手続きのオンライン化推進事業】

自治体名	北海道湧別町	人口	8,010人	事業費	3,361千円
事業概要	行政手続きのために仕事や休日の時間を削って役場窓口を訪れたり、手書きの書類作成に時間や手間がかかっていた住民等に対して、パソコンやスマートフォンなどから24時間365日オンライン申請ができる仕組みを提供する。これにより、時間の節約や労力の軽減など住民サービスの向上が期待できるとともに、マイナンバーカードを用いた本人確認機能を実装することで、カードの普及率の向上や利活用の拡大が見込まれる。				
具体サービス	【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が「LGWAN ASPサービス」として提供す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」。 ○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利用した公的個人認証機能（電子認証オプション） ・受付した申請内容を指定の様式へPDFファイル出力する機能（PDF帳票出力オプション） ・インターネットからLGWANに添付されるファイルを無害化処理し、安全に庁内ネットワークへ取込む機能（ファイル無害化オプション） ・ぴったりサービス申請APIとの連携機能（ぴったりサービス連携オプション） 申請者(住民) 町広報・ホームページ 専用URL・二次元バーコード いつでもどこでも スマホ・パソコンで 手軽に手続 回答フォーム Web申請・回答 申請者向け機能 自治体職員 業務PC LG-ASPシステム ログイン フォーム公開 フォーム詳細 申請フォーム作成 申請送信 回答一覧・詳細 回答受付・管理 自治体向け機能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請可能な手続きの数 ②オンライン申請の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①閉庁時間（時間外や土日祝日）の申請件数・割合 ②オンライン申請利用者の満足度				

事業概要 【翻訳アプリケーション導入事業】

自治体名	北海道滝上町	人口	2, 2 8 9 人	事業費	2, 8 4 0 千円
事業概要	滝上町に居住する外国人住民の数は年々増加している。窓口相談では、特に子育て分野における外国人住民からの相談件数が増加しているが、本庁舎には様々な言語に対応できる職員が少ないため、外国人住民に十分に行政サービスを提供できない場合がある。本事業では、多言語翻訳アプリケーションを導入し、言語に関わらず、外国人住民が行政サービスを広く活用できる体制を構築する。				
具体サービス	【多言語翻訳サービス】 庁舎および関連施設 5 か所の既存端末計 1 0 台に多言語翻訳アプリケーション(KOTOBAL)を導入し、相談に訪れる外国人住民に対し、以下の制度を中心に説明する。 - 子育て分野の制度（出産準備支援金手続き、母子手帳手続き、産前産後のケアなど） - 住民基本台帳関係制度（転出・転入手続きなど） - 就労支援・保険制度など 本アプリケーションは、ベトナム語や中国語を含む 2 0 か国語に対応し、発言内容を認識し、端末上で翻訳し表示する。機械翻訳ではコミュニケーションが不十分な場合は、通話を通じた翻訳サポート体制を活用する。本サービスを活用し、外国人住民は言語に困ることなく、活用できる制度について理解し、十分に制度を活用できるようになる。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①多言語翻訳アプリケーションの使用時間		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応の満足度調査		



事業概要 【「書かない・行かない・キャッシュレス」デジタル窓口推進事業】

自治体名	北海道白老町	人口	15,488人	事業費	6,053千円
事業概要	行政手続きにおいて、「同一文言を申請書ごとに複数回記載」、「簡易な手続きでも来庁」、「一つの庁舎で手続きが完結しない」、「支払方法は現金のみ」等の課題があるため、顔写真・IC付き証明書による本人確認機能付きの自動読取機を活用した窓口での申請書自動作成システムや、いつでもどこでも行政手続き可能なオンライン申請システムを導入するとともに、窓口・オンライン双方でのキャッシュレス化する事業。				
具体サービス	【Caora申請書作成ソリューション（書かない）】 ・マイナンバーカードや免許証等をスキャンすることで、住所や氏名等の情報を読み取り、その情報を申請書の各項目に転記することができるシステム。 ・申請書をタッチパネルで選択後、本人確認書類を読み込ませ、カメラ映像と照合すると、情報転記済みの申請書が出力される。 【LoGoフォーム（行かない）】 ・インターネットを利用し、いつでもどこでもスマートフォンやパソコン等により行政手続きが行えるシステム ・オンライン決済機能を付帯させ、申請から支払いまでを自宅に居ながら可能にする。 【Airペイ（キャッシュレス）】 手数料・使用料等の支払いについて、クレジットカード・QRコード等のキャッシュレス決済を可能にする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成ソリューションによる利用件数 ②電子申請による申請件数 ③キャッシュレス決済利用件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成ソリューション利用満足度 ②電子申請利用満足度 ③キャッシュレス決済利用満足度			

事業概要【スマート町役場実現事業】

自治体名	北海道浦河町	人口	11,457人	事業費	9,966千円
事業概要	本庁LINE公式アカウントの機能を拡張し、各種行政サービスに関わる申請や施設予約などをアプリ上で完了させることで、いつでも・どこからでも、オンラインによる申請を可能とする。また、マイナンバーカードを活用した申請書類作成支援サービスを活用し「書かない窓口」を実現、来庁者の負担軽減や事務手続きの迅速化を図る。				
具体サービス	【電子申請サービス】 LINE機能拡張による、電子申請、施設予約、各種証明書などの発行 【申請書作成支援サービス】 マイナンバーカードを読み取り、基本情報を印字した申請書類を自動作成		The diagram illustrates the service flow between citizens (町民) and the town hall (役場). 1. 電子申請サービス (Electronic Application Service): Citizens use their smartphones (スマホから) to apply online (申請手続や施設予約をオンラインへ). The town hall receives applications via LINE (申請受付開始などをLINEで町民へ周知). 2. 申請書作成支援サービス (Application Form Creation Support Service): Citizens visit the town hall directly (直接来庁) and use their My Number Card (マイナンバーカード等) to have application forms printed (申請書を印字).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子申請となった手続件数の割合 ② 申請書作成支援サービスの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者アンケートによる事業満足度 ② 申請書作成支援サービスにより短縮された手続きにかかる時間 ③ 繁忙期における来庁者数		

事業概要 【新ひだか町DXによる住民窓口改革事業】

自治体名	北海道新ひだか町	人口	20,607人	事業費	56,259千円
事業概要	窓口支援システム（書かない窓口システム）を導入し、ライフイベントに直結する業務をワンストップかつ書類記載の手間を省くことで、住民の来庁時間と負担・ストレスの軽減及び対応する職員の業務改善を図る。また、本システム導入に併せて窓口空間の分かりやすさと来庁者の導線改善（受付発券機システム・手続案内モニター・窓口レイアウト改善・キャッシュレス決済対応セミセルフレジ導入・リモート窓口）を図り、来庁者にとって快適な空間となるよう窓口DX環境の整備を行う。また、職員においては、デジタル技術の導入と既存業務体制の改善（BPR）による効率的な人員体制でのサービス提供を行うことで、業務負担を軽減する。				
具体サービス	転入・転出・結婚・出生・死亡等のライフイベントに直結する業務をワンストップかつ書類記載の手間を省くためのシステム導入及び窓口空間・レイアウトの改善並びに導線改善を図るため、次のシステム等を導入する。 ・窓口支援システム（書かない窓口システム） ・受付発券機システム、手続案内モニター ・窓口レイアウト改善（ローカウンター整備等） ・キャッシュレス決済対応セミセルフレジ ・リモート窓口端末				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援システム利用件数 ②受付発券機システム利用件数 ③キャッシュレス決済利用率 ④リモート窓口利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①氏名・住所・生年月日記載数 ②手続滞在時間 ③書かない窓口満足度調査の満足度 ④キャッシュレス決済対応セミセルフレジ利用者満足度調査の満足度 ⑤リモート窓口利用者満足度調査の満足度				



事業概要【電子契約事業】

自治体名	北海道河東郡音更町	人口	42,971人	事業費	1,590千円
事業概要	これまで紙で交わしていた契約書を電子契約書に置き換えることで、事業者が役場に直接来庁する機会を減らし、事務負担や環境負荷の軽減のほか、交通費、郵送費及び印紙代等の低減を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 音更町が電子契約書をクラウド上にアップロードし、相手の事業者に対してURLをメールで送付。メール認証により合意の意思を確認し、クラウド事業者が電子証明書で署名して電子契約を締結する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の締結割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①業者の来庁回数・郵送の削減回数 ② ③		

事業概要 【議事録作成システムの導入】

自治体名	北海道鹿追町	人口	5,070人	事業費	3,315千円
事業概要	音声認識による議事録作成システムの導入により、議会会議録の迅速な公開や各種施策の公開可能情報の積極的な発信を行う。これにより、住民により迅速により広く行政の情報を提供できるようになり、開かれた行政の実現を目指す。				
具体サービス	【情報発信系サービス】 - 議事録作成システム <議事録作成システム> 音声認識によるテキスト変換と議事録作成  議事録、各種会議の報告等の迅速な公開 CMS（ホームページ）  行政情報  ① 政策・計画 ② 自治体位置の行政機構組織 ③ 行政情報・経費の公表 ④ 財政状況 ⑤ 自治体の行政改革について ⑥ 教育施設 ⑦ オープンデータ ⑧ みなさまからの声 ⑨ 自治体関係お問い合わせ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 システムを使った議事録作成数		【アウトカム指標（成果指標）】 議事録公開までの所要日数		

事業概要【書かない窓口の導入】

自治体名	北海道鹿追町	人口	5,070人	事業費	1,360千円
事業概要	来庁時の手書きによる申請を排除するため、免許証等による本人認証により自動で申請書を作成するシステムを導入する。これにより、申請書記載の負担軽減が図られることで、対応時間の短縮など住民の利便性とサービス向上を目指す。				
具体サービス	【住民向けシステム】 書かない窓口 〈書かない窓口〉  申請書は、手書きの手間なし 行政情報システムから出力 〈LINE機能拡張〉  施設予約システムを活用し事前予約も可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 書かない窓口利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 窓口での手続き所要時間		

事業概要【書かない窓口、オンライン手続きの拡充による住民にやさしい手続き環境の構築事業】

自治体名	北海道河西郡芽室町	人口	17,950人	事業費	14,062千円
事業概要	役場の手続きにおいて時間や場所の制約を受けることが、手続きを行う方のストレスとなっている。この課題に対し、 ①窓口BPRによる窓口体験調査により抽出された課題に対応する「芽室版書かない窓口」の構築 ②窓口系以外の住民や事業者に対する助成金、申請などのオンライン手続きの拡充 を実装し、利用者の利便性向上を図るとともに、バックオフィス効率化により、相談等が必要な方のサービス向上につなげる。				
具体サービス	①芽室版書かない窓口 ・ RPA（R5実装済）の活用により情報をデータ登録 ・ ソリューション導入で来庁者の基本情報（住所、氏名、生年月日）をデータ取得及びデータ登録 ・ データベースから必要な情報を取り出し、基本情報等が印字された申請書をプリントアウト ・ キャッシュレス対応レジ導入 ②オンライン手続きの拡充 ・ ノーコード・ローコードツール「kintone」（サイボウズ株式会社）、電子申請フォーム「LoGoフォーム」（株式会社トラストバンク）の導入により各種オンライン手続きを実装し、一元管理。 ・ kintoneに組み合わせる形で、プラグイン、グループウェアを導入。 ・ 職員が自ら申請フォームやアプリを内製、活用できるように必要な研修を実施。 ●書かない窓口 本人情報の取得 異動支援システム活用 おくやみ準備 RPA活用 申請書 証明書発行 RPA活用 データ活用による事務負担軽減 + グループウェアにより窓口間の横連携 ・手数料支払はキャッシュレスレジ ●オンライン手続き kintone + 各種プラグイン LoGoフォーム オンライン手続き 公式LINEを入口に 連携 グループウェアから一気通貫で処理 来庁者や利用者の利便性向上！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①来庁者記名項目数 ②キャッシュレス決済サービス利用者数 ③オンライン手続きを導入した手続き項目の件数 ④オンライン手続きの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口満足度 ②来庁手続きの短縮時間 ③デジタルを活用した行政サービスが充実していると思う町民の割合				

事業概要【デジタル活用による住民にやさしい窓口整備事業】

自治体名	北海道幕別町	人口	25,611人	事業費	58,439千円
事業概要	マイナンバーカードを用いて、休日を含む午前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に設置されているキオスク端末で住民票の写しや印鑑登録証明書等が交付できる体制を構築する。 また、マイナンバーカード等の読取りや来庁者からの聞取りにより、証明書交付や各種手続きにおける申請書の作成を自動化することで、窓口での滞在時間の短縮や複数の書類に氏名・住所等を何度も記入する煩雑さを解消する「書かない窓口」の構築する。 さらに、手数料などの支払方法をクレジットカードや電子マネーに拡大し、利便性を図るキャッシュレス決済の導入などにより、便利で住民にやさしい「スマート窓口システム」を実現する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - 全国のコンビニエンスストア等で住民票、印鑑証明書、所得課税証明書が発行可能 【申請書作成支援システム】 - 職員が必要事項を来庁者からヒアリングし、システムに入力することで必要な申請が提示される - マイナンバーカードのICチップ読み取りや運転免許証等のOCR読み取りにより住所・氏名等の自動記入に対応し、読み取り内容は自動で複数の申請書に転記 【キャッシュレス決済】 - 窓口での手数料の支払いにクレジットカードや電子マネー、QRコード決済が可能な端末を導入する ①コンビニ交付サービス（フロー） 1 コンビニで証明書の オンライン申請 （マイナンバーカード） 2 本人確認（公的 個人認証サービス） →町のサーバーへ 3 証明書送信 4 手数料の支払い →証明書の交付 ②申請書作成支援システム（フロー） 1 申請内容ヒアリング 2 申請書一覧作成 →マイナンバーカード・ 免許証等読取 3 申請書内容確認 タブレットへの署名 4 申請書完成！ ③キャッシュレス決済（POSレジ導入） クレジットカードや 電子マネー決済に 対応 （バーコードや QRコード読取） データ管理により 日次集計や各種 統計が容易 （各端末と連携） 手数料納付書の 作成 （会計課の POSレジとの データ連携） 自動釣銭機 （現金受取や釣銭 渡しの間違いの 解消）				
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利用者件数 ②申請書作成支援システム利用件数 ③キャッシュレス決済件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスの利用満足度 ②申請書作成支援システムに対する利用者の満足度 ③役場でのキャッシュレス決済利用者の利用満足度				

事業概要 【 行政手続き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】

自治体名	北海道幕別町	人口	25,611人	事業費	7,115千円
事業概要	・マイナポータルぴったりサービス及びノーコード電子申請システムにオンライン申請手続きを作成しスマートフォンで手続き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。 ・町民等が良く利用する手続きを優先的にオンライン化することで効果的に推進する。				
具体サービス	【行政手続きのオンライン化】（ノーコード電子申請システム） ・町民等が良く利用する手続き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きが完結できるようになる。 【AI-OCR・RPAによる業務効率化】 ・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。 また、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を図る。 行政手続きを「ノーコード電子申請システム」でオンライン化 手続きのオンラインデータを「RPA」で業務システム等に自動で反映 紙での申請 作成 移動 提出 送付 審査 入力(転記) 電子申請 + RPA 電子申請（ノーコード電子申請システム） 作成・送信 審査 入力(インポート) 紙ベースの申請書等をAI-OCRによりデータ化し、「RPA」で業務システム等に自動で反映				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン手続き利用件数 ②RPAのシナリオ数 ③AI-OCRでの処理件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請利用者の満足度 ②シナリオ毎の申請完了までにかかる平均削減日数の累計 ③				

事業概要 【「書かない窓口」システム構築事業】

自治体名	北海道中標津町	人口	22,477人	事業費	31,407千円
事業概要	本町では、町民が窓口で手続きを行う際、住所、氏名といった項目を複数の窓口で何度も記入していただいております。町民にとって負担となっていた。今回、転出証明書やマイナンバーカードなどの身分証明書等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れることで氏名や住所等の記載を不要にし、受付済みの情報を庁内で共有することで、町民の各窓口における申請書の作成時間を短縮するとともに職員の業務効率化を図る。				
具体 サービス	【書かない窓口（異動受付支援システム）】 - マイナンバーカードの券面記載事項や転出証明書をOCR読み取りし、記入が必要となる住所、氏名などの情報があらかじめ記載された申請書や届書等を出力できる。 - 住民票所管部署において受付した内容が他の窓口でも共有でき、申請書や届書の即時作成が可能となる。 - 基幹システムと連携することで、申請書の情報を入力する負担を軽減し、また基幹システムの情報をもとに申請書を作成することが可能となる。 <pre> graph LR A[転出証明書 マイナンバーカード等] -- "OCR等で読み取り データ化" --> B[タブレット] B -- "申請書データをもと に申請書を出力" --> C[申請書] B <--> D[基幹システム] D -- "基幹システムのデータを 連携し、申請データ補完" --> B B -- "データを自動で基幹 システムへ連携" --> D </pre>				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口化の手続き数 ②書かない窓口利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用者の満足度調査 ②窓口における手続き所要時間の短縮				

事業概要 【標津町フロントヤード改革事業】

自治体名	北海道標津町	人口	4,851人	事業費	5,774千円
事業概要	本町は広大な面積を有するが公共交通機関に乏しいため、特に移動手段について課題を抱えている。また転入者など暮らしに不慣れな方や外国籍の方への対応方法についても対策していく必要がある。従来窓口で行っていた行政手続や申請をスマートフォンアプリなどデジタル技術を活用して自宅や外出先から行えるようにすること、窓口申請の簡略化・多言語化などを総合的に行っていくことで、住民が暮らしていくうえでの利便性向上や負担軽減を図る。				
具体サービス	【①オンライン行政窓口プラットフォーム】 ・ LINEリッチメニュー ・ 自動応答機能 ・ ごみ分別、収集日の検索 ・ オンライン申請・手続 ・ 防災情報 ・ 町からのお知らせ 【②総合窓口による書かない申請手続】 ・ 住民票写しの申請 ・ 印鑑登録証明書の申請 ・ 税に関する証明書 ・ 戸籍に関する証明 ・ 多言語対応				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE友だち登録者数 ②オンライン申請数割合 ③申請書作成サービスの利用者数割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度（オンライン申請） ②利用者満足度（申請書作成サービス）		

事業概要【コンビニ交付システム導入事業】

自治体名	北海道 羅臼町	人口	4,365人	事業費	6,188千円
事業概要	・マイナンバーカードを利用して住民票の写し、印鑑証明書等の交付が可能なコンビニ交付システムの導入。 ・コンビニのマルチコピー機の利便性を周知し、コンビニ交付の普及を図り、窓口混雑の緩和を図る。 ・証明書交付に係る申請書の記入の省略、待ち時間短縮、休日・夜間の交付が可能になることによる住民サービスの向上。				
具体サービス	【コンビニ交付システムの導入】 - 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。 - マイナンバーカードを所持することでコンビニでの証明書交付が可能であることを認識してもらい、住民サービスの向上とマイナンバーカードの取得率向上を図る。 - 休日・夜間等における証明書発行が可能となることで、窓口申請数を減らし、窓口混雑の解消と住民サービスの向上となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書等交付件数に占める自動交付機の利用率（%）		【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コンビニ利用者の満足度		

事業概要【書かない窓口】

自治体名	青森県青森市	人口	267,794人	事業費	5,011千円
事業概要	本市において、「住民異動届」や「証明書交付申請」について、いまだ申請等による記入が必要であり、また、総合窓口として、各種申請書等の集約化は実施しているが、場合によっては複数の申請書等の記入が必要な場合がある。この課題に対応するため、駅前庁舎の市民課窓口及び浪岡庁舎の市民課窓口において、マイナンバーカード等読取機器を導入し、書類記載を一部省略化する「書かない窓口」サービスを展開する。				
具体 サービス	【マイナンバーカード等読取機器】 ・市民課（駅前庁舎、浪岡庁舎）の窓口において、住民異動届や証明書交付申請に関して、マイナンバーカード等読取機器を利用し、マイナンバーカード等から氏名や住所等の情報を読み込み、申請書等へ読み込んだ情報を自動転記することで、書類記載を一部省略化する。		市役所窓口 来庁者が氏名や住所等の必要事項を申請書に記入  マイナンバーカード読取機器により、氏名・住所・生年月日を申請書へ転記 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「マイナンバーカード等読取機器」を利用した申請割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口の満足度		

事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	青森県弘前市	人口	162,140人	事業費	5,732千円
事業概要	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及び窓口職員の負担軽減などを実現するため、従来、現金のみの取扱いとなっている全ての窓口（18か所）について証明手数料等を現金以外の様々な支払い方法に対応するため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。				
具体サービス	市民課等の窓口でキャッシュレス決済に対応した端末及びPOSレジを導入し、現金以外のクレジットカード決済、電子マネー決済、スマートフォン決済等の支払いに対応する仕組みを導入する。				
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対応窓口におけるキャッシュレス決済利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによるキャッシュレス決済利用者の満足度 ②支払いに要する短縮時間数		

事業概要【庁舎窓口DX化事業】

自治体名	青森県黒石市	人口	31,074人	事業費	24,450千円
事業概要	現在当市では、①庁舎分散による利便性低下、②高齢者や外国人が行政手続を行う際、自筆が難しい場合がある、③来庁者が複数の行政手続を行う際、それぞれの手続において同一情報の記載を求められる、といった問題を抱えている。そこで、複数課にまたがる手続を一ヶ所で完結するワンストップサービスの導入や、身分証明書等の読み取りによる申請書作成支援など、DXの活用により利便性向上を図るものである。				
具体サービス	【おくやみコーナー】 ・死亡手続に関連して発生する手続を、一ヶ所で完結することができる窓口の開設 【申請書作成支援サービス】 ・本人確認書類の読み取り機能により、マイナンバーカードや運転免許証から基本情報を申請書等に自動入力 ・情報連携により他の申請書等へ内容をコピーすることで、複数の申請書等の自動作成も可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①死亡手続に要する平均時間 ②申請書作成支援サービス利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①「おくやみコーナー」利用者満足度 ②申請書作成支援サービス利用者満足度				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	青森県十和田市	人口	58,383人	事業費	9,527千円
事業概要	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。				
具体サービス	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、職員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。 想定導入台数（8部署18台） 市民課6台、税務課1台、収納課1台、まちづくり支援課1台、国民健康保険課2台、高齢介護課2台、こども支援課2台、健康増進課1台 券面スキャン → 真贋判定 → 申請書作成 申請者：手書き作業の省力化 職員：本人確認作業の軽減 職員による内製可能 自由にレイアウト 【本人確認書類対応カード】 ■ マイナンバーカード ■ 運転免許証 ■ 在留カード ■ 住民基本台帳カード ■ 特別永住者証明書 ■ 運転履歴証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本人確認業務サポートシステム利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度調査				

事業概要【窓口キャッシュレスセルフレジ導入事業】

自治体名	青森県十和田市	人口	58,383人	事業費	8,873千円
事業概要	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、現金による手数料の納付は住民にとって不便である。また、感染リスク対策という側面からも、キャッシュレス決済やセミセルフレジによる接触機会の低減が必要であることから、庁舎窓口にはキャッシュレスセルフレジを導入し、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と感染リスク低減を図る。				
具体 サービス	キャッシュレスセルフレジを導入し、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。 【キャッシュレス決済サービス】 ・ クレジットカード決済 ・ 電子マネー（ICカード）決済 ・ QRコード決済 【決済端末（キャッシュレスセルフレジ）】 ・ 寺岡精工 HappySelf				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口収納におけるキャッシュレス決済の利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済に関する満足度調査		

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	青森県むつ市	人口	52,836人	事業費	11,378千円
事業概要	市民生活にキャッシュレスが浸透してきている中、市の窓口における証明書発行等の手数料や公共施設の使用料等の支払いにおいては、未だ現金のみの取扱いとなっている。市民の生活スタイルに合わせた市民サービスの提供や窓口での待ち時間の短縮など市民の利便性向上を図るため、公金収納事務のデジタル化を進め、各種支払いにおいてキャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	【キャッシュレス決済端末及びPOSレジの導入】 - 証明書等発行業務を担う窓口でキャッシュレス決済端末及びPOSレジシステムを導入する。 - 自動釣り銭機を導入することにより、現金支払い時も支払い時間の短縮を図る。 【オンライン手続きにおけるキャッシュレス決済】 - 公共施設予約システムにオンライン決済機能を追加することで、スマホ等で予約から決済までシームレスに手続きを行うことができるようにする。		窓口払い  オンライン決済 		
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対応窓口の数 ②対応窓口でのキャッシュレス決済利用率 ③オンライン手続きでのキャッシュレス決済利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①Well-Being指標を活用したアンケートによる満足度 ②窓口の待ち時間に対する満足度 ③キャッシュレス決済対応の施設利用者数		

事業概要 【むつ市議会映像配信システム整備事業】

自治体名	青森県むつ市	人口	52,836人	事業費	82,291千円
事業概要	市議会本会議等での政策や予算の決定過程を、これまでのラジオ配信や傍聴だけではなく、インターネットを通じてスマホやパソコンから「いつでも」「どこでも」「だれでも」「気軽に」見られるようにするため、会議システムを導入し、クリアな音声や映像でリアルタイム配信及び録画配信を行うことにより、市民に「開かれた議会」を推進する。				
具体サービス	【会議システムによる映像配信サービス】 ・ 本会議等の映像をリアルタイムで配信 ・ 録画配信でリアルタイムで見られない方にも対応				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①動画視聴回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①映像配信に対する満足度				

発言者の議席をタッチするだけで、連動して動きます



いつでも・どこでも・だれでも・気軽に
スマホやパソコンで議会の議論の様子を見ることができる

事業概要【証明書コンビニ交付導入事業】

自治体名	青森県東津軽郡今別町	人口	2,203人	事業費	12,320千円
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またはスマートフォンを活用した本人確認を行ったうえで、証明書を交付するサービスを提供する。本事業を通じて、通学、勤務および買い物等で町外にいながら最寄りのコンビニ等のキオスク端末設置店舗において必要な時に証明書を取得することが可能となり、住民サービスの向上につながる。				
具体サービス	役場窓口に来庁しなくても、町内外のコンビニ等で住民票等の証明書を取得することができます 住民票 印鑑登録証明書 証明書を取得 マイナンバーカードによる申請 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証明書を交付する。交付する証明書は、以下のとおり。 【交付する証明書】 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付での証明書発行件数 ②証明書発行の全体割合からのコンビニ交付（利用）率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付利用者の満足度 ②マイナンバーカード交付率		

事業概要【LINE公式アカウントサービス機能拡充事業】

自治体名	青森県外ヶ浜町	人口	5,152人	事業費	3,555千円
事業概要	外ヶ浜町は平成17年度に3町村が合併した町で、行政区域も広く、高齢者率も高い町である。 特に三厩地区では、令和4年の土砂崩れによって被災したJRの路線も復旧できておらず、町民の行政手続きにも影響が出ていることから、主に情報発信用として運用してきた町のLINE公式アカウント上で完結できる行政手続きを拡充させ、町民サービスの向上を図る。				
具体サービス	町公式LINEアカウント上で住民票や税証明の申請、引っ越し手続き、国保関係、粗大ゴミなどの申請を可能とし、本人確認および決済まで完結できるシステムとする。 また、サービスを拡充することで、町公式LINEアカウントの友だち登録を増やし、プッシュ型で発信出来るLINEの強みを活かした災害情報や避難情報などの情報発信を幅広く届けたい。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①町公式LINE登録者数 ②LINE上からの行政手続き数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①町公式LINEアカウントサービスの満足度 ②町公式LINEの開封件数 ③		

事業概要 【来庁不要 デジタル町役場整備事業】

自治体名	青森県大鰐町	人口	8,470人	事業費	1,310千円
事業概要	町公式LINEに電子申請機能及びオンライン決済機能を付与することで、戸籍関係書類や各種証明書の発行申請をLINEで完結できるようにする。また、町ホームページにAIチャットボットを構築することで住民が役場に来庁することなくネット上で住民サービスを享受できる環境を構築するものである。				
具体サービス	【電子申請及びキャッシュレス決済機能（LINE）】 既存の町公式LINEにマイナンバーカードによる本人確認機能とオンライン決済機能を付与することで役場に来庁せずに各種申請をオンライン上でできる環境を構築する。 【AIチャットボットシステム構築】 町HP上に24時間365日稼働のAIチャットボットシステムを構築し、電話や来庁をしなくても気軽に問い合わせできるようにする。 3つのシステム間で連携及び相互補完 町ホームページ 町公式LINE（電子申請） AIチャットボット 回遊性を確保し、住民の利便性向上 オンライン上で課題解決				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請公開件数（LINEアプリ内） ②AIチャットボットFAQの登録件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請受領件数（LINEアプリ内） ②AIチャットボット利用満足度 ③LINE登録者数割合				

事業概要 【「書かない窓口」システム導入事業】

自治体名	青森県六ヶ所村	人口	9,736人	事業費	1,657千円
事業概要	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、デジタル技術を活用した窓口サービスを実現し、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軽減をすることを目的とする。また、現在新庁舎建設予定であることから住民課での実証結果を踏まえ、新庁舎に向けた窓口支援システムの構築を図る。				
具体 サービス	【申請書作成システム】 - マイナンバーカード等からスキャナで個人情報を読み取り、申請書等に情報を自動印刷する。 - システム利用者は、申請書等の印刷後に必要数量の記入チェック欄へのチェック入力のみで申請書を窓口へ提出することができる。		■ システム利用の流れ  タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を実施。 個人情報記載済み申請書が印刷され、必要事項を追記し窓口へ提出。		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の処理割合 ②書かない窓口利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①「書かない窓口」利用者を対象としたアンケート調査		

事業概要【マイナンバーカードを活用した郵送DX事業】

自治体名	青森県おいらせ町	人口	25,138人	事業費	225千円
事業概要	郵送業務をデジタルに置き換えて、住民の利便性向上と行政の郵送コスト（業務時間・郵送費）低減を推進し、郵送DXを実現する。マイナンバーカードで本人確認を行い、スマホアプリに対して、個別にデジタル通知を送付する。住民の属性や町が所有する情報を元に、個人に合ったお知らせをプッシュ型で送付し、本人宛の情報に特化した大切なお知らせを、住民はいつでも、どこでも確認することができるようになる。				
具体 サービス	【サービス概要】 今回導入するSmartPOSTはマイナンバーカードと連携、行政からの通知物を届けるための郵送DXサービスである。既存郵送物のデジタル化に対応するため、行政内部データを扱うLGWAN環境にも対応している。また、ログインには政府保証レベル2以上のxID認証を採用し、高いセキュリティを担保している。 【特徴】 - マイナンバーカードによる本人確認、変数機能により、個人ごとに異なる情報発信が可能である。 - デジタル通知対象者については印刷・封入封緘作業等の負担軽減が期待できる。 - 何通送付しても一定金額のため、発信する通知種類が多いほど、コスト削減が期待できる。 - 各受信者の閲覧状況が確認でき、未読者への再通知等、お知らせの効果向上が期待できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタルで送付できる通知の種類 ②SmartPOSTで送付した通知の件数の把握				【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度

事業概要【書かない窓口事業】

自治体名	青森県三戸町	人口	9,034人	事業費	5,192千円
事業概要	各種申請書の手書きの記入にかかる住民の手間を軽減するため、マイナンバーカード等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。窓口を設置しているシステムでマイナンバーカード等の I C カードに格納された情報を読み取るだけで、氏名／住所／生年月日などが記入された申請書を受け取ることができる。				
具体サービス	【申請書記入サポートサービス】 ・マイナンバーカード等の基本 4 情報（氏名／住所／生年月日／性別）が記載された記入された申請書を作成する機能 作成予定の申請書 住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明等の交付申請書 税証明交付申請書 その他窓口申請の多い申請書		システム概要図 ※申請書記入サポートシステムは、左記のサービス機能を有したものであって、機種は特定しない。		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の事務処理割合 ②本システムを利用した申請書の発行枚数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請に関する住民満足度 ②申請書作成 1 件当たりの所要時間の短縮幅 ③		

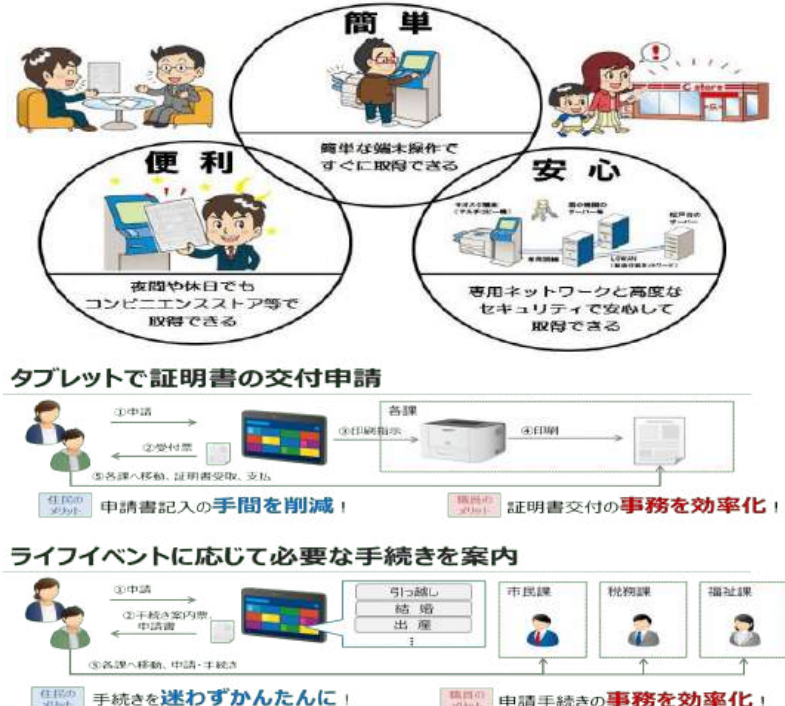
事業概要【ワンストップ総合窓口創設事業】

自治体名	青森県五戸町	人口	15,676人	事業費	11,290千円
事業概要	総合窓口支援システムや各種備品等の導入、施設の整備を行い、ワンストップ総合窓口の創設を目指す。総合窓口支援システムは、町民が行政手続きを行う際に必要な情報を一元管理し、複数の窓口を巡る手続きを一つの窓口で完結させることで、町民の利便性向上を図る。各種備品の導入や施設の整備は、総合窓口開設に伴い窓口数を増設し、ワンストップ化により予想される窓口の混雑を緩和する。				
具体サービス	【ワンストップ総合窓口サービス】 ・総合窓口支援システム タッチ申請システムで読み取った申請者情報を、総合窓口支援システムを用いて、住基システムと連携を行うことで、窓口事務の円滑化、正確性を向上させる。 ・タッチ申請システム（増設） マイナンバーカード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。 タッチ申請システムと総合窓口支援システムを連携 申請情報連携 受付番号 1番 申請書 2番 番号呼び出し 申請情報が入力された状態でシステム操作を開始				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①タッチ申請システムの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁者の満足度 ②来庁者の窓口滞在時間の短縮				

事業概要【窓口DX推進事業】

自治体名	青森県南部町	人口	16,576人	事業費	48,569千円
事業概要	本町の高齢化率は40.0%（令和2年度国勢調査に基づく）であり、全国平均（28.6%）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、証明書等の発行を円滑に手続きするためのデジタル化を図る。また、各種手続きにおける支払方法にキャッシュレスを導入することで窓口DXを推進する。				
具体サービス	【書かない窓口】 窓口業務のデジタル化により「書かない窓口」を実現し、職員が申請者から必要事項をヒアリングしつつシステムへ情報入力すると必要な申請書が出力される。窓口における手続きのデジタル化により、記入の負担軽減、入力処理が迅速化され、滞在時間を短縮できる。 【証明書窓口受付システム】 窓口でもコンビニ交付サービス同様の証明書交付が可能。 【キャッシュレス決済】 現金のみ取り扱っている行政サービスに係る手数料の支払いについて、様々決済方法を導入することで接触機会を削減し、感染症の拡大リスクを低減できるようにする。 書かない窓口の導入により申請者に書かせることなく申請を受付ける。手数料の徴収方法を現金のみの取り扱いからキャッシュレス決済も選択できるようにする。 窓口申請時に書かせない  証明書窓口受付システム  各種手数料はキャッシュレスも可能 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の処理割合 ②証明書窓口受付システムの利用割合 ③キャッシュレス決済の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①「書かない窓口」利用者を対象としたアンケート調査 ②証明書窓口受付システム利用者を対象としたアンケート調査 ③キャッシュレス決済利用者を対象としたアンケート調査				

事業概要【行政手続のオンライン化事業】

自治体名	青森県新郷村	人口	2,137人	事業費	12,313千円
事業概要	普及率が上昇しているマイナンバーカードを用いて、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印鑑登録証明書が交付できる体制を構築する。また、当村は高齢化率が上昇しており、窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難と負担を感じている利用者が多い。マイナンバーカードを活用した「かんたん窓口」のシステム構築を行うことで、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る。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 いつでも、どこでも、簡単に各種証明書の取得が可能となります。 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 【かんたん窓口システム】 ・証明書交付機能 コンビニ交付システムの仕組みを利用し、マイナンバーカードを活用して窓口での証明書交付申請が可能となります。 ・手続き案内、申請書作成 ライフイベント等に応じて必要な手続きを、「手続案内票」として出力するとともに、必要な手続きの「申請書」を出力することが可能となります。		 簡単 簡単な端末操作ですぐに取得できる 便利 夜間や休日でもコンビニエンスストア等で取得できる 安心 専用ネットワークと高度なセキュリティで安心して取得できる タブレットで証明書の交付申請 ①申請 → ②受付票 → ③印刷指示 → ④印刷 → ⑤各課へ移動、証明書受取、支払 住民のメリット: 申請書記入の手間を削減! 職員側のメリット: 証明書交付の事務を効率化! ライフイベントに応じて必要な手続きを案内 ①申請 → ②手続き案内票・申請書 → ③各課へ移動、申請・手続き 住民のメリット: 手続きを迷わずかんたんに! 職員側のメリット: 申請手続きの事務を効率化!		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニでの証明書発行件数 ②窓口受付システムでの証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①全発行証明書におけるコンビニ等発行割合 ②窓口利用者の満足度		

事業概要 【行政手続きオンライン化・デジタル化事業】

自治体名	岩手県盛岡市	人口	282,922人	事業費	2,781千円
事業概要	本市では、市民のオンライン申請へのニーズが高まっており、希望する手続きには個人・法人問わず挙げられている。しかし、現在運用している「ぴったりサービス」は、個人を対象とする手続に限定されており、法人や団体を対象とした手続をオンライン化する方法を有していない。そこで、「岩手県電子申請システム」を導入し手続きの対象を拡充することで、手続のオンライン化やデジタル化を進め、市民や法人等の行政手続き申請に係る利便性の向上を図る。				
具体サービス	【岩手県電子申請システム】 ■ 岩手県電子申請システムを導入し、いつでも、どこでも、職場や自宅のスマートフォンやパソコン等から行政手続きを可能にする。 ✓ 「行かない、待たない、書かない」窓口にすることで市民の負担軽減と利便性向上を図る。 電子申請システム 市民、法人 ①電子申請 ④審査結果・通知書の受領 電子申請システム 岩手県 電子申請・届出サービス 申請団体選択 申請書ダウンロード 申請書申込 申込内容確認 照会照会確認 ②申請受付 担当課 ③承認通知・差戻など 市民は、手続きを検索し申請。 担当課は、申請をシステム上で受付し、審査結果を通知。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請手続き数 ②オンライン申請手続きの受付数 【アウトカム指標（成果指標）】 ○利用者満足度				

事業概要【宮古市国民健康保険診療所等の会計窓口キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	岩手県宮古市	人口	46,939人	事業費	509千円
事業概要	市内3か所（田老、新里、川井）の国民健康保険診療所及び休日急患診療所の診療料金、診断書の文書料などの医療費支払いについて、利用する市民（患者）から、キャッシュレス決済を望む声が寄せられている。このことから、キャッシュレス決済サービスを導入して市民（患者）の多様化する支払方法へ対応し、利便性の向上を図るとともに感染症防止対策を行う。				
具体サービス	【キャッシュレス決済における関係性】 【決済ブランド（予定）】 【支払いイメージ】				
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件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① キャッシュレス決済サービスの利用者満足度				

事業概要【大船渡市入札関連業務デジタル化事業】

自治体名	岩手県大船渡市	人口	32,908人	事業費	11,533千円
事業概要	当市における入札業務と入札参加資格申請受付業務の現状は、全て紙ベースで実施し、時間的・人力的コストが多くかかっており、事業者の事務負担軽減が課題となっている。この課題を解決するために、電子入札システム・入札参加資格申請受付システムを導入し、従来の業務をデジタル化することで、事業者の業務効率化を図るものである。				
具体サービス	【電子入札システム】 - 従来の紙で実施している一連の入札業務を、パソコンからインターネットを介して行うシステム。 - 市営建設工事の入札における指名通知から落札者の決定までをシステム上で行う。 【入札参加資格申請受付システム】 - 従来の紙で行っている入札参加資格申請受付業務を、パソコンからインターネットを介して行うシステム。 - 工事、建設関連業務、物品・役務における入札参加資格申請受付（新規、変更）をシステム上で行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市営建設工事全体件数に対する電子入札執行件数の割合 ②入札参加資格申請全体件数に対する入札参加資格電子申請件数の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札事務にかかる事業者の時間 ②入札参加資格申請事務にかかる事業者の時間 ③システム利用満足度		

事業概要 【行政手続オンライン申請システム導入事業】

自治体名	岩手県花巻市	人口	91,194人	事業費	11,900千円
事業概要	時間に制約のある住民や事業者が、従来の窓口開庁時間に縛られず、24時間365日、いつでもどこでも行政手続を行えるよう、幅広い手続をオンライン化し、汎用性、操作性に優れ、事業者向けにも利用できる電子申請システムを新たに導入する。加えて、マイナンバーカードによる署名用電子証明書やオンライン決済機能を備えることでオンライン完結による「行かない窓口」を実現する。				
具体サービス	【ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」】 職員がオンライン申請や申込予約、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。 ＜主な機能＞ - 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」 - マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」 - キャッシュレスに対応した「オンライン決済」 - ぴったりサービスとの連携				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請対応手続数 ②オンラインによる申請数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合				

紙での申請受付では以下の課題がありました。



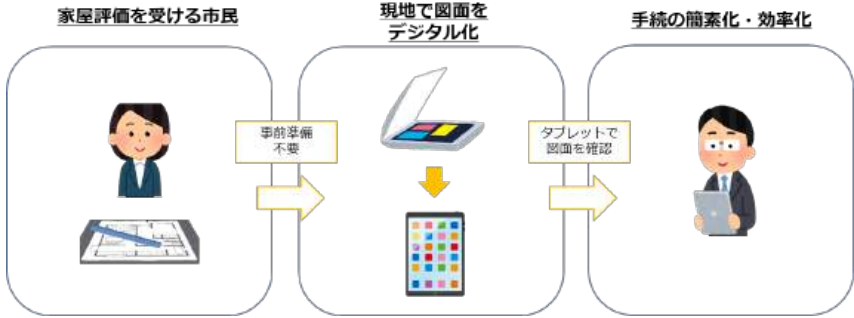
電子申請システム導入により【申請者（住民・事業者）】と【職員】の両方の課題が解決します。



事業概要【公金収納キャッシュレス決済導入事業】

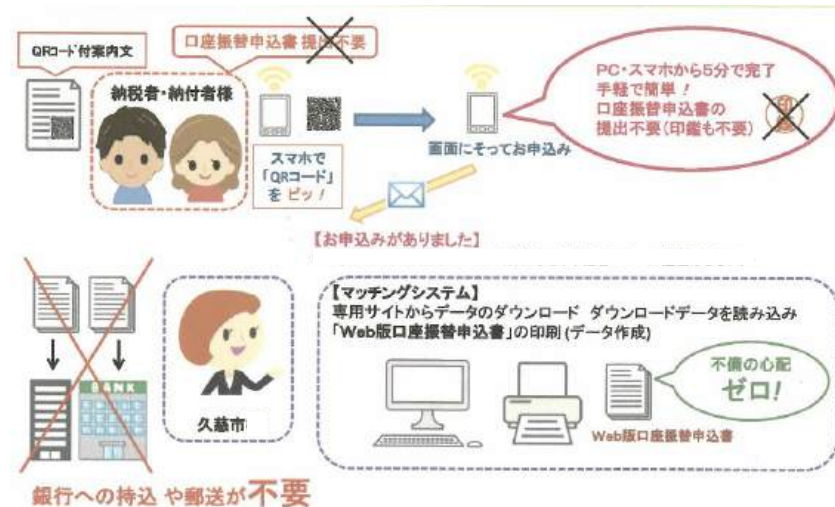
自治体名	岩手県北上市	人口	91,584人	事業費	15,604千円
事業概要	行政サービスに係る手数料等の支払いが現金のみに限定されているため、キャッシュレス・セミセルフレジを導入することにより、支払い手段を多様化させ市民の利便性向上を図る。				
具体サービス	行政サービスに係る手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコードなどの様々なキャッシュレス決済方法で決済できるよう環境を整備する。		The diagram illustrates the process of introducing cashless payment for public services. It is divided into three main stages: 1. '住民票等を取得する市民' (Residents obtaining public service tickets), showing a person with a ticket. 2. 'キャッシュレス導入' (Cashless introduction), showing the '手数料支払い' (Payment of fees) step with cash, coins, and a smartphone. 3. '利便性の向上' (Improvement of convenience), showing '選択肢が増加' (Increase in payment methods) with icons for various payment methods like credit cards, mobile wallets, and QR codes.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用者の満足度		

事業概要【家屋評価モバイル機器導入事業】

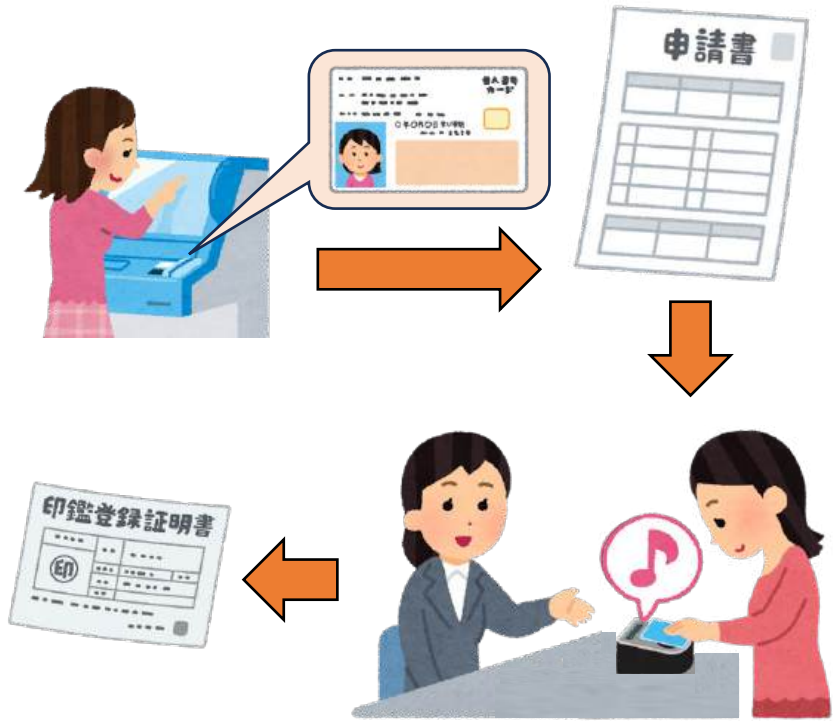
自治体名	岩手県北上市	人口	91,584人	事業費	996千円
事業概要	家屋評価用モバイル機器を導入することにより、図面のコピー等市民の事前準備の手間を軽減し、簡潔かつ短時間で手続きを完結させる環境を整備することで、利便性向上を図る。				
具体サービス	家屋評価について、家屋所有者へ家屋図面の写しの提出を求めることなく、家屋評価用モバイル機器にて現地で図面をデジタル化し、デジタル版の図面を用いた評価を実施する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル版の図面を用いて家屋評価を行った割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民意識調査において、「行政サービスの手続きのしやすさ」の項目に「満足」、「やや満足」と回答した人の割合		

事業概要【WEB口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	岩手県久慈市	人口	32,061人	事業費	3,905千円
事業概要	口座振替の開始には窓口への持参か郵送の手段しかなく、登録手続きも最長1カ月程度期間がかかるため、口座振替登録が進んでいない状態である。それに伴い、期日内収納率も低い状態であることから、WEBによる口座振替受付サービスを導入し、口座登録期間の短縮、手続きの利便性向上を図り、口座振替利用率・納期内収納率の向上を目指す。				
具体サービス	【WEB口座振替受付サービス】 ・納税者がパソコンやスマートフォンを活用し、いつでもどこでも、簡単手続きで、口座振替の申込が可能となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①WEB口座振替受付サービスを活用した申込件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①口座振替利用率（年間・金額） ②登録手続き期間平均 ③納期内納付率（年間・一般税）				



事業概要【窓口サービス利便性向上事業】

自治体名	岩手県遠野市	人口	24,579人	事業費	8,500千円
事業概要	本市の高齢化率は40%を超えており、申請書類等の記載が負担になる市民が多い状況にある。また、現金のみの取扱いとしている各種手数料について、感染症予防の観点から接触機会の低減が必要と考えている。そこで、マイナンバーカード等の読み取りにより、申請書等に必要事項を記載するシステムを導入するほか、各種手数料支払いにキャッシュレス決済を導入し、市民の記載負担の軽減や、接触機会の低減を図ることで、利便性向上を図る。				
具体サービス	本事業において、証明書等の発行を行う市民課、税務課、宮守総合支所に、マイナンバーカード等を用いた申請書等の自動転記システム及びキャッシュレス決済端末を各1台配置する。 【書かない窓口】 - マイナンバーカード等の本人確認書類を用いた、申請書類等の自動転記システムを導入することで、申請者の記載の負担を軽減する。 - 自動転記により、記載漏れや誤脱字等が軽減され、申請者への手戻りの減少も期待される。 【キャッシュレス決済】 - キャッシュレス決済端末を導入し、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済等、多様な決済手段に対応する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①自動転記システム利用割合 ②キャッシュレス決済利用割合			【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービス利便性アンケート調査結果	

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	岩手県二戸市	人口	24,684人	事業費	26,445千円
事業概要	当市におけるマイナンバーカードの申請率は80％に達し、健康保険証の廃止に向けて、さらなる普及を見込んでいる。カード保有者の増加に伴い、実利性を望む声が多くなっており、サービス導入により市民の利便性向上を図っていく。また、県内でも当該サービスの人口カバー率は90％を超え、周辺自治体とのサービス格差是正についても早急に対策を講ずるべきと考えている。 本サービス導入により、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/印鑑証明/戸籍/戸籍附票/税)の取得が可能となる。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、非来庁による感染症への対策にも寄与することが可能である。 当地域では、高齢者や公共交通機関が限られている地区の住民が移動手段に不自由している背景があり、共働き世帯などが市役所に来庁する際には休暇を取得する必要があること、市外の勤務地や就学地で証明書等を取得したいという需要があること、戸籍証明書などの広域交付が始まるものの、取得は市区町村窓口でしかできないといった課題が存在する。 住民からの要望として、窓口業務の時間延長や休日のサービス提供の希望、市外の勤務地や就学地での証明書取得のニーズ、他の市町村とのサービス格差の是正、証明書取得のための市役所来庁の手間や、サービス導入済自治体からの転入者から不満の声などが挙げられている。				
具体サービス	いつでも  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。 簡単に  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。 どこでも  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。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書等窓口請求件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード申請率 ②コンビニ交付サービス利用者満足度 ③		

事業概要【証明書交付のデジタル化とマイナンバーカード利活用促進事業】

自治体名	岩手県八幡平市	人口	23,548人	事業費	10,708千円
事業概要	八幡平市の各種証明書交付は窓口での交付と郵便請求による交付のみであったことから、住民の利便性向上や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し、マイナンバーカード利活用型のサービス提供を拡充することで、マイナンバーカードの普及促進を図る。				
具体サービス	【自治体基盤クラウドシステムを利用したコンビニ交付】 - 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 - 住民票の写しと印鑑証明書を全国のコンビニエンスストア等の店舗等に設置されているキオスク端末で取得可能に - 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 - 仕事の都合等により開庁時間内に来庁できない住民が、早朝や夜間にコンビニエンスストア等で住民票や印鑑証明書の取得が可能		<pre>graph LR; Resident[住民] -- "マイナンバーカードにより申請" --> Kiosk[コンビニ等]; Kiosk -- "証明書交付" --> Resident; Kiosk --- Center[証明書交付センター]; Center --- BCL[BCL]; BCL --- Office[〇〇役所];</pre>		
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交付件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス利用者の満足度 ②マイナンバーカードの交付率 ③		

事業概要【岩手町議会情報化推進事業】

自治体名	岩手県岩手町	人口	11,874人	事業費	2,937千円
事業概要	本町では、町の将来を担う人材育成と議員のなり手不足が課題となっている。これを解決するには、議会に興味・関心を持ってもらい、地域での議論の活発化と参画意識の向上させていくことが必要である。住民との距離の近い開かれた議会を推進し、議会や町政に対する住民の関心を高めていくため、いつでもどこでも簡単にわかりやすく議会映像を視聴できる議会映像配信システムを導入する。				
具体サービス	【議会映像配信システム】 議会映像を配信し、住民が手持ちのパソコン、スマートフォン、タブレットなどで、いつでもどこでも誰でも手軽に議会映像視聴ができるサービス。 繰り返し視聴ができ、議会の臨場感や議員の熱量とともに、よりわかりやすい情報を提供する。 導入前 議会 映像配信 導入後 いつでもどこでも気軽に情報入手 わかりやすい伝わる臨場感 迅速化 透明性 見せる 伝える 議会映像配信システム 議会情報提供は ・傍聴 ・議会広報 ・ホームページによる ・議会は庁舎まで行かないと見られない ・PC、スマホ、タブレットで、いつでもどこでも簡単に議会映像視聴が可能に デジタル活用による効果 😊 議会への興味・関心 😊 議会の魅力向上 😊 多様な住民の参画 😊 人材の育成 ひらかれた議会 満足度アップ 多様な住民の意見を集約				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議会映像配信の視聴累計数 2,450回		【アウトカム指標（成果指標）】 ①使用満足度アンケートの評価平均 4.0ポイント(5段階評価)		

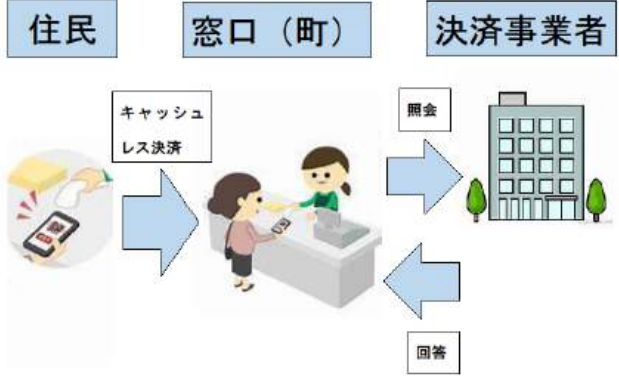
事業概要【書かない窓口事業】

自治体名	岩手県紫波町	人口	32,918人	事業費	46,508千円
事業概要	住民情報システムとシームレスにつながる窓口DXソリューションを導入することで、住民が手続きにおいてかかる時間コスト（書く、待つ、迷う）の低減及び職員側の作業負担軽減、個人の経験や知識に依存しない均質な窓口サービスの提供を実現する。				
具体サービス	本ソリューションの「書かない窓口システム」、「手続き案内システム」を利用することで、書かない/迷わない窓口を実現する。 ■ 申請書/届出の手書きゼロ 窓口で住民の来庁目的をヒアリングして申請書／届書を作成。また、マイナンバーカードなどの身分証明書からの情報取得による入力手間の低減。 ■ サービスの均質化 システムが世帯や資格状況をもとに必要な対応を抽出し、対話式ナビ画面により「迷わず」「漏らさず」、必要なサービスおよび最適な手続き案内の提供が可能。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口システムの対象となる証明書等の種類数 ②迷わない窓口システムで案内可能な手続き数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口手続き（証明書発行）に要する時間 ②窓口手続き（転入届）に訪れた町民の平均滞在時間 ③窓口サービスに対する町民の満足度				

事業概要 【キャッシュレス決済事業】

自治体名	岩手県紫波町	人口	32,918人	事業費	4,705千円
事業概要	窓口での現金収受のキャッシュレス化により町民サービスの向上、感染症対策及び役場側の業務効率化を図ることを目的とする。				
具体 サービス	【キャッシュレスサービス】 • stera terminal（カード会社） …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、昨今のコロナ対策にも繋がる。 【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～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。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス比率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスに対する町民の満足度 ② ③		

事業概要【キャッシュレス決済サービス事業】

自治体名	岩手県金ケ崎町	人口	15,197人	事業費	2,216千円
事業概要	住民票や戸籍証明、所得証明書等の各種証明手数料の支払い方法が現金のみに限定されており、住民に不便を感じさせることがあったことから、支払い方法を現金だけでなく、クレジットや電子マネーなどのキャッシュレス決済も可能とすることで、住民ニーズに対応し、住民の利便性向上を図ることを目的とする。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 - steraterminal（カード会社） …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住民側それぞれにあることで、決済時が非接触となり、昨今のコロナ等の感染症対策にも繋がる。 【POSシステム】 - POS+retail（ポスタス株式会社） …キャッシュレス端末steraterminal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～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も実現する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス比率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ② ③		

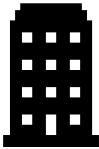
事業概要 【行政サービスの包括的なデジタル化による住民満足度向上事業】

自治体名	岩手県住田町	人口	4,816人	事業費	12,740千円
事業概要	住民にとってより快適でライフスタイルに合った暮らしを実現していくため、住民に特に身近な行政手続き・住民サービス部分にデジタル技術を導入し、行政サービスが簡単、便利に利用できる環境・体制を構築し、住民の利便性及び満足度の向上を図る。				
具体サービス	【デジタル窓口サービスの導入】 - かんたん窓口サービスの導入により、証明書の交付申請や転入・転出等の際の手続きを署名のみで申請が完了する仕組みを提供 - オンライン申請サービスの導入により、行政手続きオンライン化、窓口予約システムを実装 【公共施設予約システムの導入】 - オンライン予約システムの導入により、スマートフォン等情報端末から公共施設の利用予約が完了する仕組みを提供				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口サービスの利用者数 ②オンライン申請サービスの登録者数 ③施設利用者によるオンライン施設予約率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①転入手続きの所要時間の短縮 ②行かない、待たない窓口サービスの満足度 ③公共施設予約システムの満足度		

事業概要【コンビニ交付、書かない窓口サービス事業】

自治体名	岩手県岩泉町	人口	8,045人	事業費	31,070千円
事業概要	当町は本周一面積の広い町であり、集落が分散して形成されており、地理的不利地域であるため、証明書等の取得に際し、移動に係る負担が他の市町村と比較し非常に大きい。また、高齢化率は令和5年12月末現在で46.5%と非常に高く、申請書等への記入負担の軽減とマイナンバーカードを活用した行政サービスの向上が課題となっている。 コンビニ交付サービスの導入により、証明書等の取得する時間・場所の選択肢が増えることで、住民の利便性が向上され、書かない窓口の導入により、行政手続きに係る町民の負担軽減とマイナンバーカードの利用場面の創出を図るものである。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 いつでも 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。 どこでも 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。 簡単に 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。			【書かない窓口サービス】 窓口では、「書かない窓口サービス」を導入することにより、マイナンバーカード等から申請者情報を読み取ることで、書類への記入負担を大幅に軽減し、手続きの利便性を向上させます。 https://www.lg-waps.go.jp/01-00.htmlより抜粋	
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の利用率 ②書かない窓口サービスの対象項目の件数 ③書かない窓口サービス利用率			【アウトカム指標（成果指標）】 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利用に関する満足度 ③書かない窓口サービス利用に関する満足度	

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	岩手中部水道企業団	人口	215,696人	事業費	3,131千円
事業概要	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、入札会場準備削減等を図る。				
具体サービス	【電子入札システム】 電子入札システムを導入し、従来の紙による入札からオンライン化することにより、入札情報の公開から結果公表までの手続きを、インターネットを利用して電子的に行うようにする。		事業者 (受注者)  ・案件参照/検索 ・入札参加資格申請 ・公告閲覧 ・応札 電子入札システム  岩手中部水道企業団 (発注者)  ・公告入力 ・案件登録 ・開札/落札 ・利用者管理 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札システム利用登録数 ②電子入札参加割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用満足度		

事業概要 【納付手続きのキャッシュレス化】

自治体名	宮城県	人口	2,262,002人 (R5.12.1)	事業費	77,673千円
事業概要	運転免許証の交付や収入証紙・現金による各種申請など、多くの県民が利用している県の行政窓口等にキャッシュレス端末等を設置し、納付手続きに当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、現金取扱い業務の縮小による県の業務効率化を図る。				
具体サービス	(1)窓口へのキャッシュレス端末の設置 ・地方公所及び警察署 ・運転免許センター (2) キャッシュレス対応券売機の設置 ・県庁及び合同庁舎等 (3)オンラインキャッシュレスの導入 ・電子申請システム（別途調達予定）にオンライン決済機能を追加				
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割合【窓口へのキャッシュレス端末の設置】 (2)キャッシュレス決済利用割合【キャッシュレス対応券売機の設置】 (3)行政手続きのオンライン化移行割合【オンラインキャッシュレスの導入】		【アウトカム指標（成果指標）】 (1)キャッシュレス利用者に対する利用者満足度【窓口へのキャッシュレス端末の設置】 (2)キャッシュレス利用者に対する利用者満足度【キャッシュレス対応券売機の設置】 (3)キャッシュレス利用者に対する利用者満足度【オンラインキャッシュレスの導入】		

事業概要 【博物館利用情報を活用した地域活力向上事業】

自治体名	宮城県	人口	2,262,002 人	事業費	5,362千円
事業概要	会計処理のキャッシュレス化並びに、レジ精算作業及び博物館利用者の集計をデジタル化して、業務プロセスの業務効率化と生産性向上を実現するために必要な対面型セルフレジシステムの整備及び自動集計システムを導入し、キャッシュレスと関連サービスの奨励を行い、博物館利用者の分析情報を地域や関係団体に提供することで、文化観光と文化資源の連携を促進し、地域の活力向上に貢献する。				
具体サービス	【キャッシュレス化・自動集計】 - 窓口キャッシュレス化による利便性の向上 - 自動釣銭機による会計時間の短縮 - レジタッチパネルディスプレイ・サイネージ機能 【マーケティングデータの提供サービス】 - 東北歴史博物館チケット購買層の統計情報を提供し、連携団体の需要予測や経済分析に寄与する。 【レシートキャンペーン連携サービス】 - 東北歴史博物館の特別展観覧券購入時に発行されるレシートを使って、連携団体が提供するサービス及び催事への参加を奨励、誘引するもの。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス化・自動集計 ②マーケティングデータの提供サービス提供件数 ③レシートキャンペーン連携団体数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①観覧券購入窓口所要時間の短縮 ②マーケティングデータ提供への満足度 ③連携クーポンの実利用率				

事業概要 【書かない窓口推進事業】

自治体名	宮城県仙台市	人口	1,098,036人	事業費	10,389千円
事業概要	令和5年度に導入した、申請書等へ基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）の印字を行うシステムに、自宅等で事前に申請内容を入力しておくことが可能となる機能を実装することにより、市民が申請内容を手書きすることなく手続きを行うことができる「書かない窓口」をより一層推し進め、窓口混雑の解消や各種手続きの時間短縮など、さらなる市民の利便性向上・職員の負担軽減を図り、より効率的な行政サービスの提供を実現するもの。				
具体サービス	【オンライン事前入力機能の実装】 事前にWEBフォームに入力した内容を二次元コード化し、それを「申請書セルフ作成支援システム」（過年度事業において一部の課に導入済み。以降、「システム」という。）で読み取ることで申請書等に入力内容を印字させることができる機能を新たに実装する。 （R5既設分8台・R6増設予定分4台のシステムへ実装）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 申請書セルフ作成支援システム利用件数 ② 申請書セルフ作成支援システム対象様式数 【アウトカム指標（成果指標）】 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				



「申請書事前作成システム」
（鹿児島県鹿屋市）

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	宮城県塩竈市	人口	52,099人	事業費	1,550千円
事業概要	窓口にて、マイナンバーカード等利用した入力支援システムを導入し、申請書への個人4情報（住所・氏名・生年月日・性別）を自動転記可能な環境を構築する。 本市は住民が申請等を行ういくつかの窓口が分庁舎に設置されており、複数の窓口に赴き申請書を受け取って都度個人4情報を記入することがとても手間になっている。システム導入により、各種申請書作成時の複数回にわたる個人4情報記載の手間を無くすことで、申請者の作業負担軽減やかかる時間の短縮など、申請者の窓口来庁時の満足度向上を目指す。				
具体サービス	【申請書自動作成サービス】 ・タブレットPCで、必要な申請書の種類を選択する。 ・マイナンバーカードや運転免許書などを顔認証本人確認装置で読み取り顔認証を行う。 ・基本4情報等が記載された情報を端末で読み込み文字データに変換し、情報を所定の申請書様式に自動的に記載する。 ・印刷された申請書に、必要事項を追記し窓口へ提出する。 ＜利用イメージ＞ タブレットPCで必要な申請書の種類を選択 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証 個人情報が記載済みの申請書が印刷されるので必要事項を追記し窓口へ提出				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の処理割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用者の利便性満足度 ②手続所要時間の短縮				

事業概要【入札参加資格審査申請システム及び契約管理システム導入事業】

自治体名	宮城県登米市	人口	73,417人 (R5.11月末)	事業費	9,222千円
事業概要	競争入札に参加を希望する事業者から申請いただく入札参加資格審査申請は、紙申請で運用しており、事業者に郵送費や印刷費等の負担をかけているため、電子申請を可能とする入札参加資格審査申請システムの導入によりペーパーレス化を図ることで、事業者の事務負担の軽減、申請手続きの利便性向上及び効率化を図る。併せて、入札参加資格審査申請システムと連携し、業者情報等を管理する契約管理システムの導入により、事業者の事務負担の軽減を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・電子申請への移行によりペーパーレス化を図ることで、書類の郵送費や印刷費、ファイリングに係る手間等が削減されるため、申請事業者の事務負担が軽減される。また、窓口での手続きが不要になり、夜間や閉庁日においても申請が可能になること、システム上で申請書類の修正箇所や審査結果が確認できるようになることから、事業者の申請手続きの利便性向上や、効率化が図られる。 【契約管理システム】 ・入札参加資格審査申請システムから事業者情報の取り込みが可能で、最新の経営事項審査の結果を反映できるため、これまで更新される度に事業者から郵送や持参にて提出いただいていた審査結果の提出が不要になることから、事業者の事務負担が軽減され、申請手続きの利便性向上や効率化が図られる。 事業者 ①電子申請 ②職員による審査 ③修正連絡 ④再申請 ⑤データ取りまとめ 入札参加資格審査申請システム ○事業者のメリット ・ペーパーレス化【事務負担軽減、申請の利便性向上】 ・申請時の来庁不要【事務負担軽減、申請の利便性向上】 ・夜間、休日の申請が可能【事務負担軽減、申請の利便性向上】 ・システム上で修正箇所の確認が可能【申請の利便性向上、効率化】 ・システム上で審査結果の確認が可能【申請の利便性向上、効率化】 ○市のメリット ・ペーパーレス化【保管スペース削減】 ・システム上で修正連絡【事務の効率化】 ・書類の開封、整理不要【事務の効率化】 ⑥業者データを契約管理システムへ取り込み 【手入力の時間、入力ミスを削減】 ⑦経営事項審査結果の反映 【事業者の事務負担軽減、申請の利便性向上、効率化】 ⑧業者情報及び契約情報の一元管理、契約事務に係る資料の出力 【事務の効率化】 契約管理システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査申請の電子申請率 ②契約管理システムの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格審査申請の電子化による事業者満足度				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	宮城県登米市	人口	73,417人	事業費	12,336千円
事業概要	証明書発行、異動の届出等については、氏名や住所を何度も記載することの手間や、記載に係る時間負担等の問題があります。本事業ではタブレット端末を総合支所に配置し、マイナンバーカード等の身分証明書から基本4情報を読みとり申請書へ転記させ、その他の必要事項についてはタブレット上で入力を行うことで、住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」を構築します				
具体サービス	【かんたん窓口システム】 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等をOCR処理等で読み込むことで、基本4情報の入力を不要とします。また、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なります。また、世帯状況等から来庁者に必要な手続きを自動で判定をする機能で手続きの漏れなく受付が可能となります。 書かない窓口 <pre> graph LR A[個人情報読み取り マイナンバーカードや身分証明書から氏名等の基本情報を読み取り] --> B[手続きの選択 必要な書類や手続きをタブレット上から選択して、タブレット上で入力] B --> C[証明書の発行 書くことなく手続きが完了。証明書の発行が出来ます。] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを活用した申請件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システムの利用者満足度 ②システムを活用した窓口受付時間の減少 ③				

事業概要【市役所窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	宮城県栗原市	人口	62,012人	事業費	3,514千円
事業概要	・窓口会計にキャッシュレス決済を追加することで、市民が利用しやすい環境を整え市民サービスの向上を図る。 ・POSレジを導入することで、業務後の集計作業の効率化を図り時間外勤務の削減を図る。				
具体 サービス	【キャッシュレスサービス】 ・ JT-VT10/JT-VC10（カード会社） …クレジット・電子マネー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お客側それぞれにあることで、決済時非接触となり、感染症予防対策にも繋がる。 【POSシステム】 ・ POS+retail（ポスタス株式会社） …キャッシュレス端末JT-VT10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～決済まで完結する。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を効率化を実現する。		支払手段の多様化で利用しやすい窓口を実現する POSシステム・キャッシュレス決済 集計業務の効率化が図られ業務改善に繋がる		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス比率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度		

事業概要【人にやさしい市民窓口サービス構築事業】

自治体名	宮城県東松島市	人口	38,385人	事業費	18,564千円
事業概要	令和2年から各証明書のコンビニ交付を導入しているが、市民にその利便性が浸透せず、マイナンバーカードが身分証明書としての利用にとどまっている。そのため、市役所にマイナンバーカードを利用して証明書が取得できる自動交付機を設置しマイナンバーカードの普及促進を図る。併せて、マイナンバーカード等を利用し、申請書に氏名や住所などをあらかじめ申請書に印字できる申請書作成機を設置し、市民の記入の手間軽減と時間短縮を図る。				
具体サービス	【証明書自動交付サービス】 マイナンバーカードを持参した市民が、証明書自動交付機を利用して証明書を取得する。また、コンビニ交付の操作がわからないなどを理由に、利用を控えている市民に対し、コンビニ交付と同様の機器の操作を体感してもらい、コンビニ交付の利用促進に繋げる。 【申請書作成サービス】 マイナンバーカード等の氏名や住所などを申請書にあらかじめ印字できる機器を設置し、申請者の記入の手間の軽減と手続き時間を短縮する。		 【証明書自動交付サービス】 市役所に証明書自動交付機を設置し、マイナンバーカードを利用した証明書の交付を可能とする。また、マイナンバーカード等の氏名や住所などを申請書に印字することで、利用者の負担軽減を図る。 【申請書作成サービス】		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用件数（証明書自動交付サービス） ②システム利用件数（申請書作成サービス）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明書交付の手書き申請件数の削減 ②手続き所要時間		

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	宮城県七ヶ宿町	人口	1,223人	事業費	1,989千円
事業概要	高齢者の割合が45.4%と高い本町において、各種申請時の記入の煩わしさについて住民からの意見がある。 本事業の導入により窓口業務における各種申請の重複記載事項の記入負担軽減のほか、職員の訂正や確認作業等の業務負担の軽減及び作業効率向上を図る。 役場本庁舎町民税務課に申請書作成支援システムを設置し、住民が行政手続きのために作成する申請書の作成負担及び待ち時間を軽減することで住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【申請書作成システム】 - マイナンバーカード等から個人情報を読み取り、申請書等に自動印刷する。 - システム利用者は、印刷後にチェック欄へのチェック入力や必要数量の記入のみで窓口へ提出することができる。 - 既存システムへの接続が不要。また、申請書も既存の物をそのまま利用でき、窓口側の現状の流れを変える必要がないため、導入から運用まで住民・職員とも戸惑うことが少なく、スムーズに行うことができる。 - マイナンバーカードの他、運転免許証、在留カード等にも対応しているため、デジタルデバイス対策としても有効である。 サービスイメージ ■ システム利用の流れ タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を行う。 個人情報が記載済みの申請書が印刷されるので、必要事項を追記し窓口へ提出する。 ■ 利用可能な身分証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成システムの利用件数 ②申請書作成システムに登録した申請様式数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成システムの利用満足度 ②申請書作成1件あたりの所要時間の短縮幅				

事業概要 【窓口キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	宮城県大河原町	人口	23,540人	事業費	867千円
事業概要	コロナ禍を経て人との接触を避ける観点から従来からのクレジットカードや電子マネーに加えて、スマホを用いたQR決済によるキャッシュレス決済が急速に普及している。各窓口においても来庁者からキャッシュレス導入を望む声も多くなり、住民サービスの利便性の向上及び窓口において現金を扱うことによる職員の事務負担の軽減と事務の効率化を図るために本町においても窓口でのPOSレジ機能を搭載した、キャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービスの導入】 これまで現金のみで決済を行っていた窓口における住民票・戸籍関係、各種税証明の手数料及び公民館使用料等について、キャッシュレス決済端末を導入する。 ・取扱う決済種別については、クレジットカード、二次元バーコード決済、電子マネー（交通系・流通系）の主要ブランドに対応したものとし、併せて現金決済にも対応したものとする。 ・狂犬病予防接種等、庁舎外や野外でのサービス提供が可能となるよう決済端末は小型で端末単体でプリンター機能及びモバイル端末機能及びPOS機能を搭載したものを導入する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口取扱数に対するキャッシュレス決済率 ②窓口でのキャッシュレス決済可能な手続等数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済導入による窓口サービスに対する満足度				

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】

自治体名	宮城県利府町	人口	35,874人	事業費	1,685千円								
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がい者や高齢者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	音声をリアルタイムに文字で表示する機能等を活用し、窓口対応者が聴覚障がい者や高齢者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。 【AI音声認識システム】 AmiVoice	<table><tr><th>機能名</th><th>機能概要</th></tr><tr><td>会話の自動テキスト化機能</td><td>相談時の音声情報をリアルタイムにテキスト化する。</td></tr><tr><td>職員支援ガイダンス表示機能</td><td>相談者の状況に応じた福祉サービス等の情報やヒアリングすべき内容をシステム画面上にガイダンス表示する。</td></tr><tr><td>相談内容のモニタリング機能</td><td>相談時に要注意としているキーワードが検出された場合にシステムから注意喚起を表示する。また、重大事案に関しては別端末から通話ログのモニタリングとフォローが可能となる。</td></tr></table>				機能名	機能概要	会話の自動テキスト化機能	相談時の音声情報をリアルタイムにテキスト化する。	職員支援ガイダンス表示機能	相談者の状況に応じた福祉サービス等の情報やヒアリングすべき内容をシステム画面上に ガイダンス表示 する。	相談内容のモニタリング機能	相談時に要注意としているキーワードが検出された場合にシステムから 注意喚起 を表示する。また、重大事案に関しては別端末から 通話ログのモニタリング とフォローが可能となる。
機能名	機能概要												
会話の自動テキスト化機能	相談時の音声情報をリアルタイムにテキスト化する。												
職員支援ガイダンス表示機能	相談者の状況に応じた福祉サービス等の情報やヒアリングすべき内容をシステム画面上に ガイダンス表示 する。												
相談内容のモニタリング機能	相談時に要注意としているキーワードが検出された場合にシステムから 注意喚起 を表示する。また、重大事案に関しては別端末から 通話ログのモニタリング とフォローが可能となる。												
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口相談業務等での使用人数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度											

事業概要【電子請求システム導入事業】

自治体名	宮城県利府町	人口	35,874人	事業費	3,762千円
事業概要	町の取引事業者（主に町内事業者）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。町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、町と事業者双方の見積書作成工数等の削減、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取りをすることが可能となるため、利用を拡大し、地域全体のデジタル化を目指す。				
具体 サービス	【BtoBプラットフォーム・請求書】 ・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 ・紙の請求書等の取り扱いが減少することで、それらの発行側・受領側両者の業務負荷軽減とコスト削減に寄与する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムの利用事業者数 ②システムを利用して発行された請求書数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度		

事業概要【窓口キャッシュレス決済推進事業】

自治体名	秋田県	人口	910,988人	事業費	26,645千円
事業概要	県の窓口での各種申請手数料や県の公共施設の使用料等の支払いについて、キャッシュレス決済端末を導入し、県証紙及び現金のほか、クレジットカード、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により、決済手段の多様化による県民等利用者の利便性の向上を図り、スピーディな行政サービスを提供するとともに、新型コロナウイルス感染症等の感染防止に務める。				
具体サービス	窓口での各種申請手数料や公共施設の使用料等支払いについて、POSシステムを活用したキャッシュレス決済を導入する。 【窓口キャッシュレス決済サービス】 ・ 1台で全ての決済手段に対応 ・ P O S 機能により申請等の種別と金額を連携 ・ 拠点ごとの日次、月次処理 ・ 申請種別毎の件数、金額、キャッシュレス利用率等の実績管理 ・ 取扱実績データ等の共有化 <pre> graph TD CS[クラウドサーバー] -- "決済情報(月次)" --- AC[会計課] CS -. "キャッシュレス決済" .-> POS[POSシステム] AC -. "決済データ提供 (日次・月次データ)" .-> POS POS --- DP["本庁・地域振興局 総合県税・地方機関"] POS --- PS["警察本部・警察署 運転免許センター"] POS --- PF["スケート場・体育館 美術館等公共施設"] </pre> クレジットカード、電子マネー、コード決済による決済が可能 POSシステム活用によるスムーズな決済 (金額の打ち間違い等の防止)				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①施設利用料の窓口キャッシュレス決済の利用率 ②各種申請手数料の窓口キャッシュレス決済の利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口キャッシュレス決済サービス利用者の満足度				

事業概要【郵送請求キャッシュレスサービス事業】

自治体名	秋田県能代市	人口	48,400人	事業費	1,771千円
事業概要	証明書の郵送請求は紙でのやりとりを前提としており、請求者と市双方に負担がかかる手続きとなっている。 証明書交付手数料の支払に必要な定額小為替は郵便局の取扱いのみであり、さらに、2022年1月より1枚あたりの発行料金が100円から200円と値上げされ、請求者の費用負担が大きくなっている。 郵送請求の手続をシステム化し、手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入することにより、行政サービスの向上に加え、職員の業務効率化と負担軽減を図る。				
具体サービス	【郵送請求キャッシュレスサービス】 郵送請求における手数料の支払のキャッシュレス決済が可能となる。定額小為替の事前準備や不足による再送等の利用者負担の軽減が可能となる。 また、手続のシステム化により進捗状況が可視化され、電話による問い合わせ等の削減が期待される。 さらに、本サービスは住民だけでなく、土業による職務上請求や事業者による第三者請求にも対応している。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①利用割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ② ③		

事業概要【電子契約導入推進事業】

自治体名	秋田県大館市	人口	66,917人	事業費	660千円
事業概要	契約事務における事務経費の削減や業務時間の短縮等、契約事務の改善・効率化を図るため、市が率先してクラウドサービスによる電子契約システムを導入し、有益性・利便性を事業者に拡散させることによって、地域における契約書の電子化を促進させる。				
具体 サービス	【電子契約サービス】 市が指定するクラウドシステムを利用して契約締結を行う。		○電子契約の流れ		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 電子契約サービスを利用した割合		【アウトカム指標（成果指標）】 電子契約の波及効果		

事業概要【キオスク端末（自動証明書交付機）及びキャッシュレス決済導入事業】

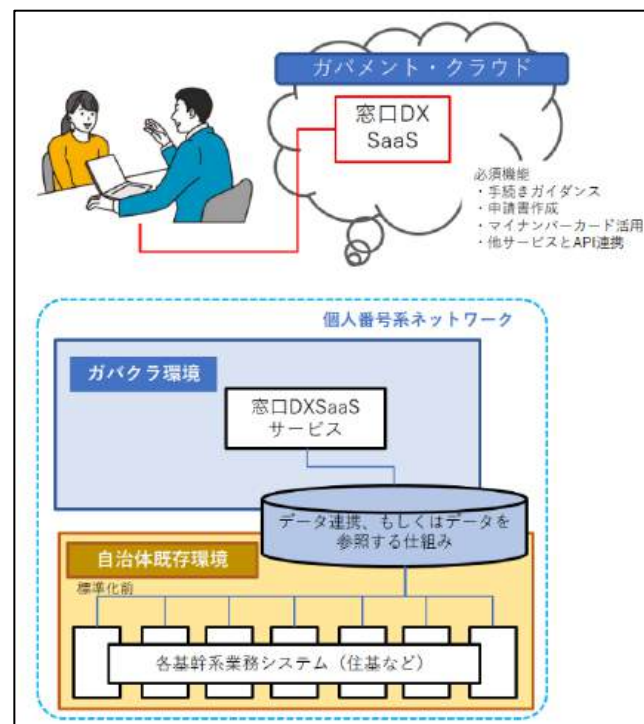
自治体名	秋田県大館市	人口	66,917人	事業費	9,717千円
事業概要	市民対応窓口でキオスク端末の設置とキャッシュレス決済を導入する。キオスク端末の利用の際に必要なマイナンバーカードの利活用を図るほか、窓口混雑時の待ち時間軽減を図るとともに、窓口での多様な支払い方法を提供することで、市民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【キオスク端末（自動証明書交付機）】 ・住民票等発行 ・印鑑登録証明書発行 ・戸籍謄抄本発行 など 【キャッシュレス決済】 ・クレジットカード ・電子マネー ・QRコード など ・現金は自動釣銭機で対応				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キオスク端末証明書 1日あたり平均発行件数 ②キャッシュレス決済利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付での証明書発行件数 ②窓口会計時の利用者満足度 ③		

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	秋田県男鹿市	人口	24,079人	事業費	22,885千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末で、住民票の写し等の各種証明書の取得が可能となるコンビニ交付サービスを開始する。コンビニ交付の導入により市民の利便性の向上が図られる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - 対象となる証明書 住民票の写し 住民票記載事項証明書 印鑑証明書 税証明書 戸籍証明書 戸籍の附票 - 利用可能時間 6：30～23：00 ただし、戸籍証明書は平日9：00～17：15		<pre>graph LR Resident[住民] -- "マイナンバーカード" --> Kiosk[コンビニ等のキオスク端末 (マルチコピー機)] Kiosk -- "証明書" --> Resident Kiosk --- Center[証明書交付センター J-LIS] Center --- System((コンビニ交付システム・発行サーバ)) Center --- City((男鹿市))</pre>		
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での証明書等交付件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスに関する市民満足度 ② ③		

事業概要【書かない窓口整備事業】

自治体名	秋田県湯沢市	人口	40,597人	事業費	40,180千円
事業概要	窓口において職員の聞き取り等により申請書を作成して記入を不要とすることで利便性を向上させ、高齢者等オンライン申請を利用することが困難な市民もデジタル技術の恩恵を受けられるようにするとともに、基幹業務システムとのデータ連携により、聞き取り時のナビゲーションやバックオフィス業務の効率化を図り、対面サービスの充実に時間を振り向けることで、全ての世代にとって「住んで良かった」と思えるまちを実現する。				
具体サービス	【窓口DXSaaS】 - 申請書作成支援機能 自治体が保有するデータを活用した精度の高い申請書の作成が可能。 - ライフイベント関連手続き判定機能 転入や転出、転居などライフイベントの申請時に自治体が保有するデータにより、必要な関連手続きを自動リストアップし、案内・受付が可能。 - 手続きナビゲーション機能 手続き受付時の受付手順や確認項目をナビゲーションすることが可能。 - 基幹業務システムデータ連携機能 API連携等により、窓口で受付した内容を基幹業務システムへ反映させ入力を効率化。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かなくてよい申請書様式数 ②「自治体窓口DXSaaS」により作成した申請書の割合 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応市民アンケートの満足度 ② ③				



事業概要 【収納業務デジタル改革事業】

自治体名	秋田県由利本荘市	人口	71,809人	事業費	24,474千円
事業概要	行政サービスにおける公金収納業務においてセルフ型税公金収納機及びセミセルフレジの導入により市役所窓口における税金・料金の支払手続におけるお客様の滞在負担を縮減するとともに、多様化している各種相談業務の充実を図るため、収納データの生成により消込作業工数を削減し、効率化することで、各種窓口相談業務の質の向上を図る。				
具体サービス	【セルフ型税公金収納機・セミセルフ型レジ】 - 税公金の納付書支払いをセルフ形式で自動受付 - セミセルフレジではキャッシュレス決済を実施 【収納データ連携機能】 - 収納情報から納付書をイメージ画像連携により収納データを生成し、CSVデータを作成 - 自治体システムへ連携		 		
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 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の短縮 ②セルフ型税公金収納機・レジの満足度 ③		

事業概要【遠隔相談システム拡大事業】

自治体名	秋田県由利本荘市	人口	71,809人	事業費	7,350千円
事業概要	現在、各総合支所等へ設置されている遠隔相談システムを各出張所等へも追加配置し、現行では福祉関係に限られていた相談可能内容を拡大するとともに、複数職員での対応が可能となりワンストップでの手続きが可能となる。追加設置分については、気軽に相談ができる設備配置とし、職員側も現行利用端末で受けることができる。				
具体サービス	【遠隔相談システム】 - 遠隔相談用の端末を各出張所等に配置する。利用者は、端末から本庁の窓口部署にビデオ通話で接続する。窓口職員が問い合わせの内容を聞き取り後、担当課に接続する。 - 現行の遠隔相談システムは、設置が総合支所等に限られているほか、福祉関係の部署に窓口が限られており、他部署や複数部署での対応が不可能であったことから、本システムの導入により、幅広い部署での対応かつ複数部署での同時対応が可能となる。 - 遠隔相談には既存のWeb会議システムを用いる。 各出張所・公民館等 出張所等に設置した遠隔相談端末から発信 市役所 本庁 本庁の窓口部署が受付し、適切に担当部署に差配				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①遠隔相談システムの利用者件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①遠隔相談システムの満足度 ② ③				

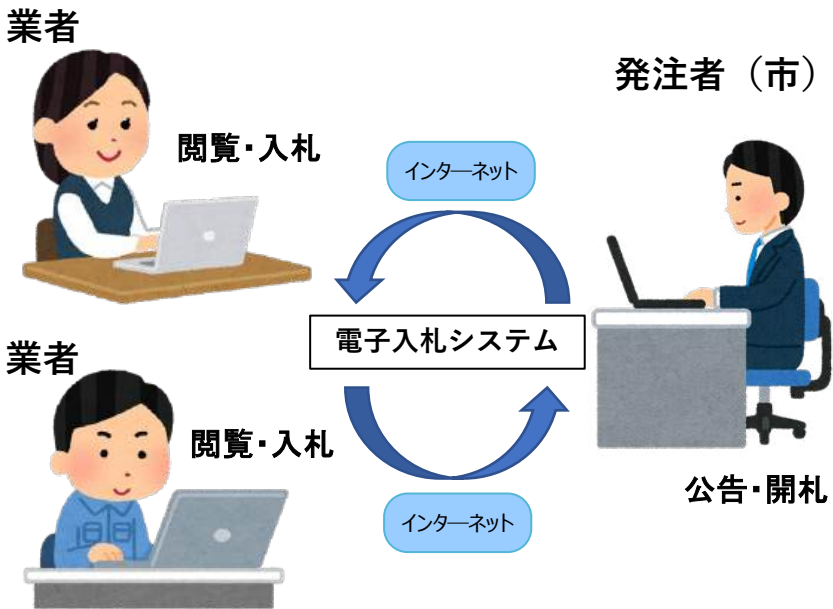
事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	秋田県潟上市	人口	31,645人	事業費	1,934千円
事業概要	スマートフォンの普及とともに現金以外の決済手段が増加している中で、市役所においても現金のみによる手数料の納付は住民等にとって利便性が悪いことに加え、感染症対策の面からも非接触による手続きを進めるためキャッシュレス決済・セミセルフレジを導入する。当事業の実施により、現金を持ち歩かなくても手数料の支払いができるほか、現金を取り扱う時間や手間が削減されることによりスピーディーな決済とスマートなサービスを提供する。				
具体 サービス	【キャッシュレスサービス】 ・stera terminal（決済代行会社） クレジットカード、電子マネー、QRコードの主要決済を全て1台の端末で行うことが可能。ディスプレイが職員側とお客側それぞれにあることで、決済時は非接触となることから、近年のコロナ対策にも繋がる。 【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。システムから多種多様な帳票を抽出でき、市における調定や集計業務の効率化を実現する。				
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の件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口における利用者満足度 ② ③		

事業概要【だいせんやさしい窓口プロジェクト】

自治体名	秋田県大仙市	人口	75,300人	事業費	46,445千円
事業概要	I C T 技術を活用した窓口 D X ソリューションを導入し、住民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や職員の作業負担軽減および個人の経験や知識に依存しない均質な窓口サービスの提供を実現することにより、住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【窓口手続き支援システム（書かない窓口）】 - 既存の住記システムで処理する業務が対象。 - マイナンバーカード等の読み取りや職員の聞き取りにより、申請書・届出書の手書きの負担を軽減。 - 読み取った内容がシステムに自動入力されることで、確認や入力の負担を軽減。 - システムがヒアリング内容をナビゲーションすることで、申請者ごとに異なる必要な手続きの案内をサポート。 - 手続き案内票と住所、氏名等が記載済みの申請・届出書が出力され、続く手続きも安心、スムーズに。 【申請書自動入力システム】 - 住記システム以外の業務（マイナンバーカード関連、戸籍関連 等）が対象。 - マイナンバーカード等を読み取り、基本 4 情報を印字した申請・届出書を自動発行。 【窓口手続き支援システム（書かない窓口）】 【申請書自動入力システム】 タッチパネル式端末で必要な申請書の種類を選択。 マイナンバーカード等を読み取り個人情報を取得。 個人情報記載済みの申請書が印刷。必要事項を追記し窓口へ提出する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口手続き支援システム（書かない窓口）利用割合 ②申請書作成システム利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の満足度 ②異動を伴う手続き（転入届）に要する時間				

事業概要【秋田県電子入札システム共同利用事業】

自治体名	秋田県にかほ市	人口	22,504人	事業費	2,730千円
事業概要	秋田県が運用している電子入札システムを共同利用しDX化を図ることで、応札業者の入札手続きが簡便化、効率化が促進され費用低減に繋がり、また地理的条件に関わらず応札業者の参入機会が拡大されるため競争性が高まる。入札事務においても、効率化、公平性、透明性が確保されるほか、災害時における事務の迅速化も図られる。				
具体サービス	秋田県で運用している電子入札システムを共同利用することで、入札事務（情報公開から開札、決定通知まで）に係る一連手続きが、紙媒体からインターネットを利用して電子的に行えるようになる。  【現 状】紙ベースでの郵送も不安 【電子化】電子入札になると事務の安心感もアップ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札の実施件数割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システム利用者の満足度割合 ② ③				

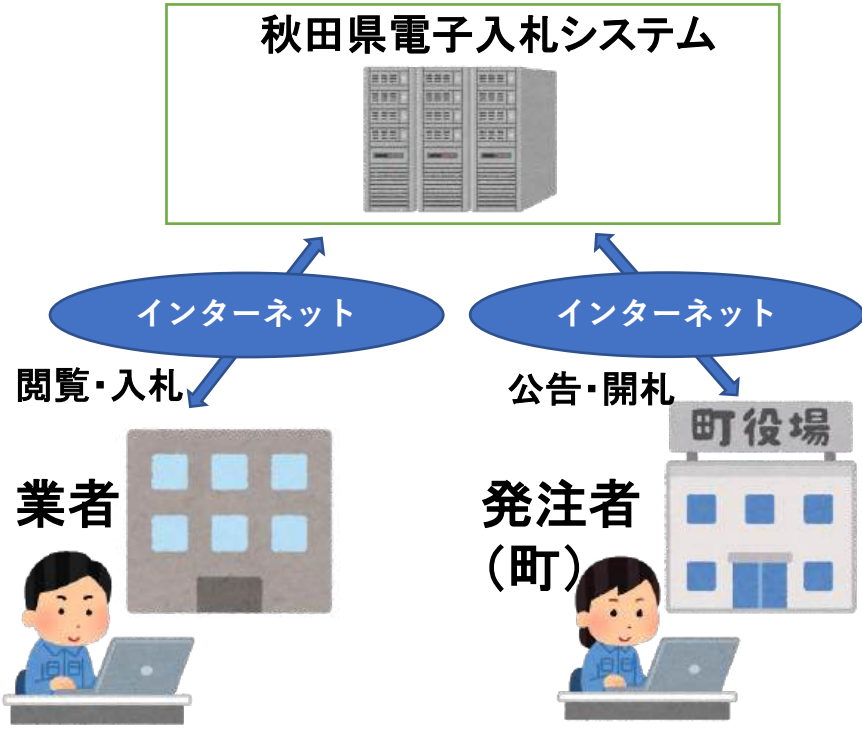
事業概要【行政手続オンライン化推進事業】

自治体名	秋田県三種町	人口	14,642人	事業費	6,941千円
事業概要	現在、行政手続の方法は来庁しての申請等によって行われるのが主流ですが、申請等の可能な時間が役場の開庁時間に限られており、手続のためにわざわざ休暇を取得する必要があるなど、現代の多様化したライフスタイル・ニーズに対応できていません。このような状況を改善するため、電子申請システムを導入し、24時間どこからでも手続を行うことができる環境を整備します。				
具体 サービス	本業務で導入するシステムは、オンラインで完結できる行政手続をオンラインで完結し、「来させない」窓口を実現します。 【電子申請システム】 ● 住民は自宅等からPC、スマートフォン等を使用して、オンライン上で手続を申請できます。 ● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。 ● 電子決済及び電子交付に対応。オンライン上での手続完結を支援し、「来させない」窓口を実現します。		<pre> graph LR subgraph Home [自宅等] direction TB A[オンライン申請 📱] B[住民 👤 👤] end Home -- orange arrow --> C[(電子申請システム)] C -- orange arrow --> D[申請受付 💻] subgraph Office [庁舎] direction TB D E[町] end </pre>		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①行政手続のオンライン化率（%） ②オンライン受付率（%） ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①継続利用したい申請者の割合（%） ② ③		

事業概要【窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	秋田県三種町	人口	14,642人	事業費	3,235千円
事業概要	直接現金を扱わないキャッシュレス決済が主流になりつつあるなか、住民票等の窓口証明手数料については現金のみの取り扱いになっており、感染症拡大防止の観点等から非接触環境の整備が求められている。 本事業により、現金以外でも公共サービス等の料金支払いが可能となるほか、非接触による感染対策、現金の取扱い・処理に係る時間の軽減が期待され、住民サービス・利便性の向上に繋がる。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ・ クレジットカード ・ 電子マネー ・ QRコード決済 【キャッシュレスシステム】 ・ オールインワン端末 ・ マルチ決済システム <pre> graph LR User[利用者（住民等）] Town[三種町] Provider[サービス提供事業者] Town -- "① サービス提供" --> User User -- "② キャッシュレス決済" --> Town Town -- "③ カード等有効性確認 ④ 売上処理" --> Provider Provider -- "⑤ 手数料等支払い" --> Town Provider -- "⑥ 明細書送付・代金回収" --> User </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス決済比率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済の満足度 ② ③				

事業概要【電子入札システム導入事業】

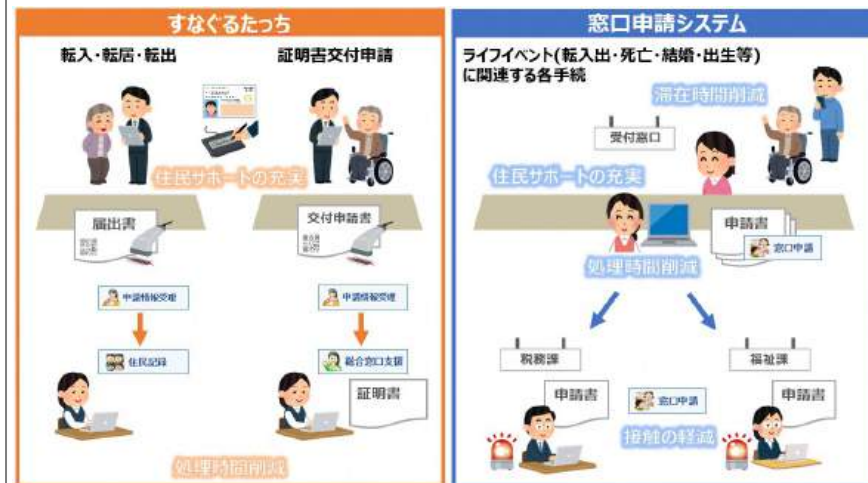
自治体名	秋田県五城目町	人口	8,088人	事業費	2,608千円
事業概要	現在、紙等によって行っている工事及び委託業務の入札について、インターネットを活用することによって、入札参加業者に設計図書等の閲覧や入札のために来庁を求めことなく実施できるようにします。 発注者である町は、設計書や図面等の印刷費やその準備時間、郵送費を削減することができるほか、職員及び入札会場のスケジュール調整が不要になり、スムーズな入札事務を行うことができます。				
具体サービス	「秋田県電子入札システム」の共同利用に参加することで、入札参加業者の入札手続きの簡素化を図ります。 入札参加業者は、設計書や仕様書等の閲覧、入札手続きまでを、町役場に来庁することなく行うことができますようになります。 開札はシステム上で行うため、開札会場に来庁する必要がなくなり、落札結果もシステムで送信されます。 発注者である町は、これまで紙で行っていた設計書や仕様書などの閲覧・貸出用資料を印刷する必要があるほか、業者への指名通知や落札通知、連絡事項などもシステムのみで行うことができるようになります。 開札会場の準備がなくなり、事務の効率化が図られます。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札の実施割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札参加業者の満足度割合 ② ③				

事業概要 【行政手続きのオンライン化推進事業】

自治体名	秋田県 美郷町	人口	17,859人	事業費	4,136千円
事業概要	行政手続きのために仕事や休日の時間を削って窓口を訪れたり、申請書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、PCやスマホなどデバイスを問わず電子申請が可能な仕組みを構築する。マイナンバーカードとの連携で本人確認やオンライン決済機能を導入する。また、申請者と役場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。				
具体サービス	【電子申請サービス】 ● ノーコード電子申請サービス「Logoフォーム」 （株）トラストバンク社が「LGWAN-ASP」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」。 ● Logoフォームと連携・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」 ・キャッシュレス決済に対応した「オンライン決済」 ・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」				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子申請対応手続き数 ② 電子申請利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 次回も電子申請を継続利用したい人の割合				

事業概要【みさと版窓口DX】

自治体名	秋田県美郷町	人口	17,859人	事業費	24,216千円
事業概要	転入出届やその他届出の窓口手続きにおいて、要する時間が平均で30分程度、多いときは90分を超える手続きあり、住民の負担も多く手続きの効率化が課題となっている。そのため、窓口での住民の各種手続きにおけるワンストップサービス化を実現に向けて、「書く・待つ・回る」の負担を軽減するためのシステム整備を行い、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、住民視点による窓口DXを当町行政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	引越しや戸籍の届出等のライフイベントに必要な手続きや証明書発行等の手続きを対象に、書かない×ワンストップ窓口を導入する。 【書かない×ワンストップ窓口】 ・ すなぐるタッチ（書かない窓口） ・ 窓口申請システム（ワンストップ）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口申請タブレット「すなぐるタッチ」での手続き件数 ②ワンストップ窓口での対応件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口を利用した住民の満足度 ②マイナンバーカードの交付率向上 ③転入届した場合の手続き総時間（平均）				



事業概要【フロントヤードDX化事業】

自治体名	秋田県東成瀬村	人口	2,398人	事業費	4,931千円
事業概要	役場に行かなければできなかった行政手続きが、「公式LINEを利用したスマホ役場」を導入することで、いつでも好きな時にオンラインで手続きができ、セグメント配信により、必要な情報をどこにいてもPUSH型で受け取ることができる。また、窓口での手書きによる各種証明書等の申請手続きが、「書かない窓口」化により、申請書に自動的に情報が入力され、窓口での負担軽減が図られる。				
具体サービス	【公式LINEによるスマホ役場】 - 役場に行かなければできなかった行政手続きが、LINEを利用したオンライン申請サービスを導入することで、時間や場所にとらわれず行政手続きが可能となる。 - LINEによる配信サービスにより、どこにいても情報を受け取ることができる。また、セグメント配信により、住民が必要とする情報を選択して、取得することができる。 【書かない窓口】 - 申請書作成支援サービスにより、マイナンバーカードなどから情報を読み取り、自動的に入力して印刷することができ、窓口での手書きの負担を軽減させることができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公式LINE登録者数 ②申請書作成支援サービスの利用率 ③オンライン申請利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE利用者アンケートによる満足度 ②申請書作成支援サービス利用者アンケートによる満足度				

【公式LINEによるスマホ役場】



【書かない窓口】



事業概要【公金収納方法多様化推進事業】

自治体名	山形県	人口	1,024,093人	事業費	69,231千円
事業概要	本県の公金収納におけるDXを推進する取り組みの一つとして、現在は指定された金融機関の窓口でしか納入できない納入通知書による税外公金収納について、金融機関窓口が大幅に減少している実態（10年間で半減）及び共働き率が全国トップクラスである本県の実情に鑑み、デジタル技術を活用して「いつでも」「どこでも」「いろいろな方法で」納入することを可能にすることで、住民等の利便性を飛躍的に高めるもの。				
具体サービス	【公金収納のキャッシュレス等決済サービス】 納入通知書による税外公金収納について、納入通知書にバーコードを付与した上でキャッシュレス等決済代行サービスを利用することにより、納入義務者が以下の方法で決済することを可能にする。 ・ コンビニエンスストアでの現金決済 ・ スマホアプリ等でのキャッシュレス決済				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 公金収納のキャッシュレス等決済利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 公金収納のキャッシュレス等決済満足度調査				

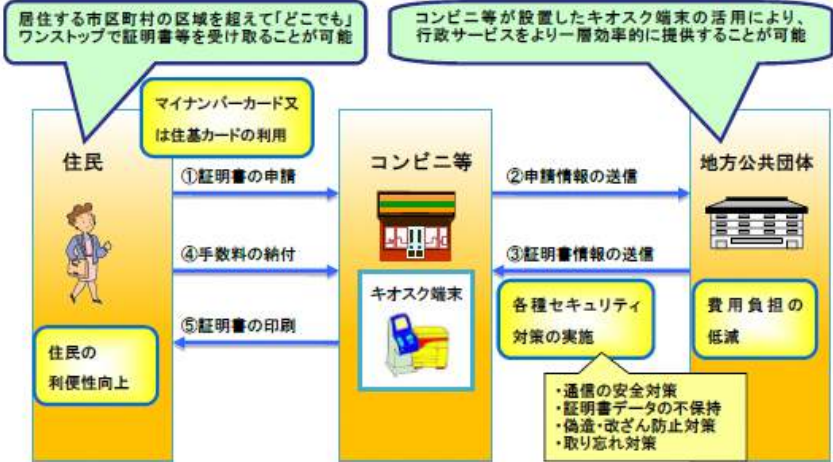
事業概要【書かない窓口（申請書作成支援サービス）事業】

自治体名	山形県寒河江市	人口	39,791人	事業費	12,672千円
事業概要	書かない窓口サービスの整備により、市民等申請者の証明書発行手続きや転入転出手続きの利便性向上と職員の業務負担削減を実現する。「どの申請書を書けばよいのか？」「証明書の数の分だけ申請書を書くのか？」などの迷いや手書きが苦手な方もおり、その課題を解決する利用者目線での窓口業務改革を促進する必要がある。マイナンバーカードの基本4情報を取得し転記することで、利用者の入力の手間を軽減し利便性を向上することで、マイナンバーカード活用の創出と、さらなるカード普及率の向上を目指す。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 ◆サービス概要 - 多様申請（様式）に対応し、マイナンバーカードと連携した「書く必要がない」申請支援システム。（R6.1月末マイナンバーカード交付率81.73%） ◆サービス利用の流れ - 各種諸証明等の申請時において、申請書等に、マイナンバーカード基本4情報を取得し転載する。 - 申請項目を選択し、必要事項をタッチパネルで入力する。 - 申請された情報を基幹システムと連動することにより迅速かつ正確に処理し、申請者の待ち時間等の削減を図る。 - タブレット端末等からの入力支援を行う。 サービスイメージ ①申請書作成の流れ ②証明書等発行の流れ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 - 書かない窓口対応手続き数 - 書かない窓口利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 - 書かない窓口サービスの満足度 - 申請書等の処理時間の短縮				

事業概要 【待たない、行かない、書かない窓口整備事業】

自治体名	山形県上山市	人口	28,027人	事業費	43,907千円
事業概要	本市DX推進計画策定時に実施したアンケートにおいて、要望が高かった窓口業務の改善について、デジタル技術やツールに触れる機会の少ない市民層も含めて改善効果を楽しむことができる形で実現するため、住民異動や証明書発行等の手続に対し、「書かない窓口システム」「事前入力システム」「申請管理システム」を導入し、申請を迅速に受付、処理する体制を構築し、来庁者の待ち時間短縮及び手書きの負担を軽減し、合わせて審査承認等に関する職員負担の軽減を図る。				
具体サービス	【書かない窓口システム】 簡易なQ&Aで必要な申請を検索し、マイナンバーカード等の券面読取による記入支援を行う。窓口を移動する場合の案内書発行、入力情報共有機能により窓口間で円滑に引継ぎを行う。 【事前入力システム】 スマートフォンやPCで書かない窓口システムと同様の入力支援を行い、入力内容を保持したQRコードを発行する。来庁時にQRコードから申請書を復元し受付することで、待ち時間を短縮する。 【申請管理システム】 マイナポータル（ぴったりサービス）で電子申請のあったデータをマイナンバー利用事務系に自動的に取り込み、審査承認、補正要求、取下依頼等を行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口対応手続数 ②事前入力システム及び電子申請対応手続数 ③書かない窓口受付件数 ④事前入力システム受付件数 ⑤電子申請受付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利便性アンケート調査 ②事前入力システム利便性アンケート調査 ③電子申請利便性アンケート調査 ④手続所要時間の短縮				

事業概要【各種証明書コンビニ交付事業】

自治体名	山形県村山市	人口	21,800人	事業費	20,708千円
事業概要	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、役所開庁時間外でも各種証明書を交付することが可能。また、申請書の記入不要、来庁不要となり、住民の利便性向上が期待できる。 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。				
具体サービス	【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  住民の利便性向上 費用負担の低減 各種セキュリティ対策の実施 - 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				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①諸証明書のコンビニ交付率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の満足度				

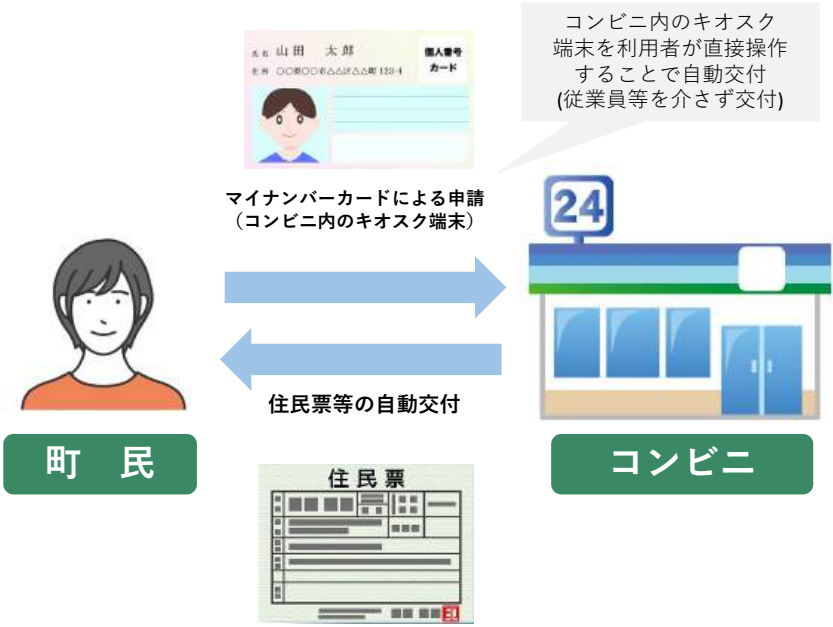
事業概要【コンビニ交付事業】

自治体名	山形県山辺町	人口	13,583人	事業費	73,948千円
事業概要	マイナンバーカードを用いた公的個人認証を活用し、コンビニエンスストア等にあるキオスク端末から住民票などの各種証明書を発行可能とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、職員の窓口業務の低減を図る。				
具体サービス	コンビニ交付システム 全国のキオスク端末設置店舗で、いつでもどこでも各種証明書の取得が可能。 ・住民票 ・印鑑証明書 ・戸籍 ・附票 ・税証明書		 いつでも 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、いつでも必要などにご利用いただけます。 ※市区町村によっては利用時間が制限されている場合があります。詳しくは、こちらから市区町村を選択し「提供時間に関する備考」をご確認ください。  どこでも 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。 証明書を取得できるコンビニエンスストア等店舗につきましては、「利用できる店舗情報」をご覧ください。  かんたんに 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。 操作方法につきましては、「証明書の取得方法」をご覧ください。		
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の利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口の待ち時間短縮		

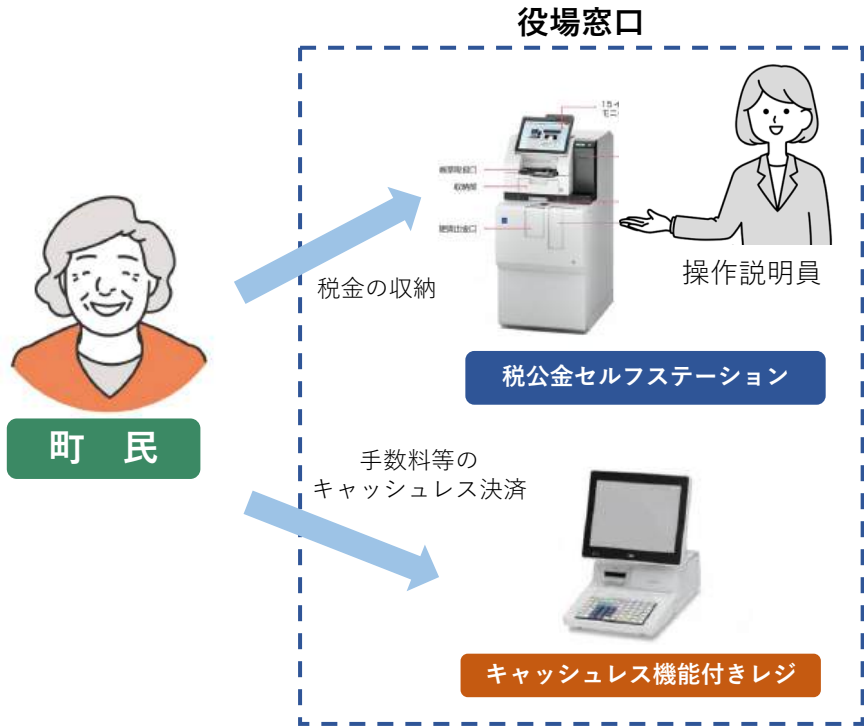
事業概要 【マイナンバーカードの利活用による証明書のコンビニ交付導入事業】

自治体名	山形県中山町	人口	10,594人	事業費	6,182千円
事業概要	当町は、複数の市に隣接する立地から昼夜間人口比率が全国の市区町村で3番目に小さい。このため、役場等の窓口で開庁時間帯に証明書を取得することが困難な住民の多いことが課題となっている。この課題解決の一助として、町内及び勤務先等の近くにも存在し、長時間営業している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た証明書交付を可能とすることで、ミスマッチの解消による住民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【証明書等コンビニ交付サービス】 マイナンバーカードを公的個人認証に活用し、住民自身が本町役場窓口開庁時間外にも各コンビニエンスストアのキオスク端末において諸証明書を取得できるサービスを構築・提供する。 交付対象とする証明書等は、以下のとおり。 ・ 住民票の写し ・ 住民票記載事項証明 ・ 印鑑登録証明 ・ 税関係証明 <サービスイメージ> <pre> graph LR A[コンビニなど] -- 専用回線 --> B[証明書 交付センター] B -- LGWAN --> C[TKCデータセンター TKC] C -- LGWAN --> D[A市] C -- LGWAN --> E[B町] C -- LGWAN --> F[C村] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニエンスストアにおける証明書等の発行部数 ②コンビニ交付での役場閉庁時間帯の発行割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケート調査によるサービス利用者満足度 ②従来交付窓口での証明書発行数 ③		

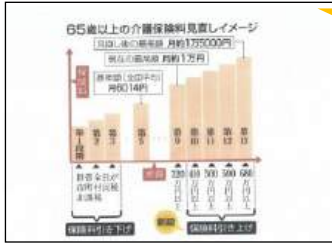
事業概要【コンビニ交付事業】

自治体名	山形県河北町	人口	17,018人	事業費	26,892千円
事業概要	現状、住民票の写し及び印鑑証明書を発行するためには来庁により一定の手続きを行う必要があるため、新たにマイナンバーカードを活用して全国のコンビニで土日祝祭日を問わず、早朝から深夜まで住民票等を取得可能にする。これにより、町民サービスの向上と職員の窓口業務負担の軽減を図り、さらにはマイナンバーカードの普及を促進する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 自治体基盤クラウドシステム（BCL）を導入し、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、住民票の写し及び印鑑証明書を発行するサービスを導入する。  コンビニ内のキオスク端末を利用者が直接操作することで自動交付（従業員等を介さず交付） マイナンバーカードによる申請（コンビニ内のキオスク端末） 住民票等の自動交付 町民 コンビニ 住民票				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用証明書交付件数 【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コンビニ交付導入満足度				

事業概要【公金収納サービス向上事業】

自治体名	山形県河北町	人口	17,018人	事業費	12,267千円
事業概要	役場窓口における公金収納サービスの向上を目的に、セルフ型税公金収納機及びキャッシュレス機能付きレジを導入し、窓口での住民利便性の向上及び役場への滞在時間縮減を図るとともに、職員の業務負担軽減を図るもの。				
具体サービス	【税公金セルフステーションの導入（7,719千円）】 - 納付書を読み込ませることにより税金の収納、領収書の自動押印、領収書の自動カット、領収書の発行までを行うことができる税公金ステーションを導入する。 - 併せて、操作説明員を配置することで円滑なサービス導入と利用拡大を図る。 【キャッシュレス決済機能付きレジの導入（4,548千円）】 - 手数料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネーなど、様々なキャッシュレス決済方法での決済を可能とキャッシュレス機能付きレジを導入する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①セルフ型公金収納の件数 ②キャッシュレス決済利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手順所要時間の短縮 ②キャッシュレス決済導入に関する住民満足度		

事業概要 【デジタル情報の投影による議会の見える化・伝わる化事業】

自治体名	山形県朝日町	人口	6,012人	事業費	9,635千円
事業概要	本町では、平成18年に町内全域に光ファイバー網を敷設し、それに併せてアナログ回線による議会中継を開始している。しかしながら旧式機器のため議場を映すだけの単調なものであり、他にも動画が不鮮明で資料の閲覧ができない等、低い利便性にある。また、本議会ではデジタル化及びペーパーレス化の観点から、平成30年9月定例会からタブレット端末を導入し、会議資料の閲覧等に活用している。対して、傍聴者に向けてはモニターなどの情報配信設備がなく、説明資料が閲覧できないため、議事に追いつけないとの指摘をいただいている。 今回、議会配信システムに字幕機能等を追加することに加え、議場内に資料や進行状況、発言者名などの字幕を投影するモニターを配置し、議会に対する関心を高め、町政における住民参画を推進する。				
具体サービス	・ 説明資料の見える化と字幕による情報発信   【議会配信システムの機能強化 (字幕機能・説明資料配信機能の追加)】 - 説明資料の閲覧、字幕の追加による議会の見える化・伝わる化 【議場内モニター設置事業】 - 本会議場内にモニターを配置し、一般質問の発言残り時間や出席議員数、説明資料を投影する。<u>傍聴に訪れる町民に、議会の進行状況を分かりやすく、伝わる議会を実現する。</u> 誰が話しているのかわからない。資料も読めない...   モニターに資料と字幕を投影し、伝わりやすい議会の実現				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議会中継の視聴回数 ②議会傍聴者数 ③スマホ教室、議会報告会の開催数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①議会中継に対する満足度 ②議会及び町政運営への理解度・関心度 ③周知・広報の機会の増による認知度の向上				

事業概要【地籍図デジタル化構築事業】

自治体名	山形県大江町	人口	7,295人	事業費	5,610千円
事業概要	大江町において地籍調査後の地籍図について、マイラーのみの保存であったため、地籍図の交付申請があった際は、その都度、該当地番のマイラーを探し出し、コピーするため時間を要する点やマイラーを重ねて印刷する際のズレ等が課題であった。これをデジタル化することにより、窓口に来られるお客様の待ち（対応）時間の短縮と図面の視認性の改善により住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	お客様より地籍図の交付申請があった際、現行では、既存のシステムより該当地番の図面番号を検索し、キャビネットからマイラー図を探索、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・印刷が行えるようになり、交付までの待ち時間短縮及び重ねて印刷する際のズレ等が解消され、図面の視認性の改善により住民サービスの向上につながる。 現行 キャビネットからマイラー図を探索 コピー機で複写 交付 待ち時間短縮！ 受付 システムより検索、プリンタより印刷 デジタル化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口待ち（対応）時間		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者満足度 ②職員満足度		

事業概要【窓口キャッシュレス決済事業】

自治体名	山形県大江町	人口	7,295人	事業費	1,129千円
事業概要	本町は各種証明書の交付とそれにかかる会計のほか、戸籍、住所の異動届の受付、国民健康保険・国民年金の加入脱退など一つの窓口で担当しているため、いかに業務の効率化を図り、住民の待ち時間を減らし、利便性を高めるかが課題となっている。 令和5年度秋から、決済事業者より無償で決済端末を借り受けて、窓口手数料のキャッシュレス決済を試験的に行っている中で、手数料金額が利用者に提示にならないことや職員が既存レジの打ち込みと決済端末の操作を行わないと処理が進まないなどの課題が浮き彫りとなった。今後利用の増加が見込まれるため、POSレジの導入とキャッシュレス端末の入替えを行ったうえで双方連動させ、一度の入力で会計処理が完結するようにし来庁者の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【窓口証明書手数料キャッシュレス決済サービス】 ・証明書申請交付窓口で来庁者が移動することなく手数料をキャッシュレスによる支払いができるように現在試験的に導入しているキャッシュレス決済端末を入替え、新たに導入するPOSレジと連動させる。 ・POSレジを導入することで、会計金額を来庁者に明確に表示し、これまでレジスターとキャッシュレス決済端末の二度打ち操作を行い処理していたものをPOSレジの操作のみで済むため、来庁者の滞在時間の短縮を図られる。 ・二度打ち不要になることにより、受領金額誤りの防止にもつなげる。				
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の利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済による来庁者の滞在時間短縮 ②来庁者の満足度		

事業概要 【キャッシュレス決済システム導入事業】

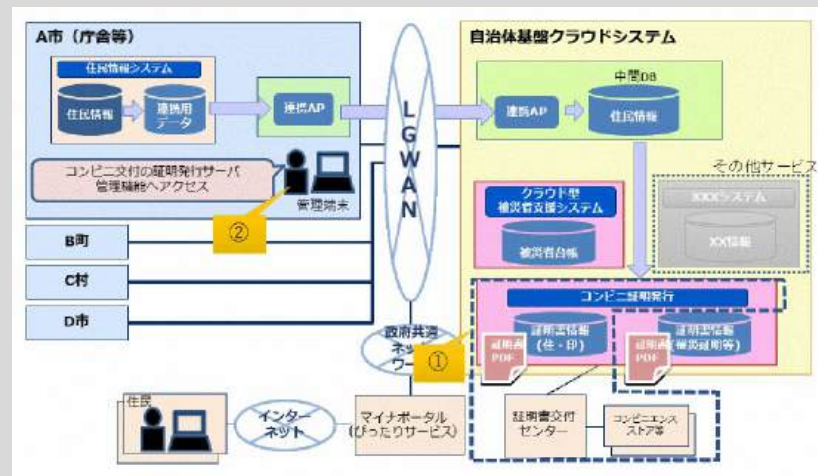
自治体名	山形県舟形町	人口	4,781人	事業費	13,005千円
事業概要	庁内の住民窓口や会計窓口でキャッシュレス決済及びセミセルフレジの機能を有するシステムを導入することで、多様な決済サービスに対応できる環境を構築する。 正確かつ迅速な収納窓口とすることで、決済に係る接触機会の低減や滞在時間の短縮を図る。				
具体サービス	【キャッシュレスシステム】 以下の機能を実装したキャッシュレス用セミセルフレジの導入 ・対象手続き：各種証明書の発行手数料、保育料、保険料、使用料 ・キャッシュレス決済：現金、クレジット、QRコード、電子マネーに対応。 ・多言語対応：日本語、英語、中国語、韓国語に対応。 ・カメラ機能：セキュリティ強化として、会計状況をカメラで撮影。 【その他】 ・受付整理発券機の導入 整理券を発行し順番待ちを管理 ・窓口カウンターの改修 セミセルフレジの運用に適したカウンターに改修 The diagram illustrates the system architecture and the three-step user process. The architecture shows a '舟形町役場' (Furukawa Town Office) connected to a 'TERAOKA 決済ゲートウェイセンター' (TERAOKA Payment Gateway Center) via 'ASP (会計データ/決済データ)' (ASP (Accounting/Payment Data)). The center handles various payment methods: Credit Card (VISA, JCB, etc.), Electronic Money (J-coin, etc.), Transportation Card (ICOCA, etc.), and Smart Card (Suica, etc.). It also connects to 'インターネット' (Internet) for 'クレジットカード会社' (Credit Card Company), '電子マネー事業者' (Electronic Money Provider), and 'スマホコード事業者' (Smartphone Code Provider). The user flow consists of three steps: 1. Staff confirms payment content. 2. User selects payment method on the screen. 3. Amount is displayed and announced, and user completes payment.				
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の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口滞在時間 ②サービス利用者の満足度				

事業概要【コンビニ交付連携構築事業】

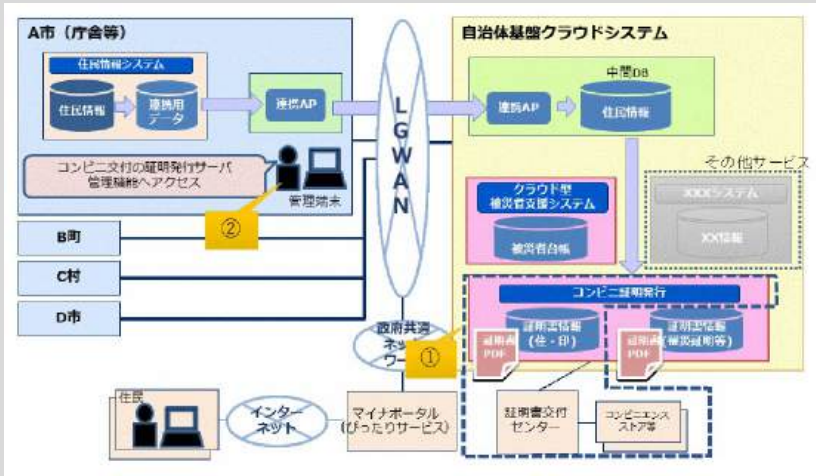
自治体名	山形県高畠町	人口	21,711人	事業費	13,627千円
事業概要	コンビニで住民票や印鑑証明書の交付を実装し、役場開庁時間に限らず、住民の方の利用しやすい時間で、全てのコンビニで証明書交付を受けることができるもの。これにより役場までの交通手段がない方や就労者等の利便性向上に繋がり、より行政サービスを受けやすい環境を構築する。				
具体サービス	自治体基盤クラウドシステム（BCL）を利用し、コンビニ交付サービスを提供するためのサーバ・ネットワーク機器の構築・J-LISとの連携 住民の方はマイナンバーカードを活用し、近くのコンビニで証明書交付を受けることができる。  これからは、いつでも、どこでも、マイナンバーカードで！ コンビニ交付サービスのイメージ  ● 取得できる証明書 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・住民票記載事項証明書※ ・各種税証明書※ ・戸籍証明書※ ・戸籍の附票の写し※ ※対応しない市町村もあり。 導入のメリット ・住民の利便性向上 ・窓口業務の負担軽減 ・証明書交付事務コストの低減 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				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書交付枚数 ②来庁者証明書交付枚数 ③マイナンバーカード交付率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付利用者満足度 ②職員窓口状況調査 ③		

事業概要 【 証明書等のコンビニ交付事業 】

34]	山形県川西町	人口	13,723人	事業費	14,558千円
事業概要	各種証明書は庁舎窓口で対面で交付しており、町民は開庁日に合わせて来庁しなければならず、時間的負担を課しているため、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町民に提供し、住民の利便性の向上を図ります。併せて、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」)				
具体サービス	地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する自治体基盤クラウドシステム（BCL）を導入し、証明書交付サービスを提供します。 町民は、コンビニエンス等に設置されているキオスク端末にて、マイナンバーカード等による本人確認後、希望する証明を選択、手数料を納付後、証明書を当該機器から取得することができます。 毎日6：30から23：00まで取得することが可能であるため、町民の都合に合わせて取得できます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書発行枚数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の満足度 ② ③		



事業概要【BCLコンビニ交付システム導入事業】

自治体名	山形県白鷹町	人口	12,523人	事業費	13,691千円
事業概要	町民のマイナンバーカード普及に伴い、開庁時間外や休日などに取得できる住民票等のコンビニ交付への問合せが増えている。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	【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】 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。 交付可能日時 6時30分から23時まで（12/29～1/3除く） コンビニ交付対象とする証明書 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書発行枚数 ② ③				【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の満足度 ② ③

事業概要 【証明書の交付請求及び発行の自動化システム整備】

自治体名	山形県三川町	人口	7,062人	事業費	1,607千円
事業概要	本町では、高齢者や障がい者の方々の手続きへの対応に職員が時間を要することによって、職員側の事務作業が比較的簡易な様式であっても、住民への交付に時間を要している状況にある。 本事業は、マイナンバーカードを活用し、窓口での証明書の交付請求及び発行を自動化することで、住民の負担軽減及び利便性向上を図るものである。				
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） マイナンバーカードを利用した、住民窓口を設置した端末の簡単な操作だけで、証明書等を発行できるサービス。 窓口滞在時間を減少させることで、住民の負担軽減及び利便性向上を目的とする。				
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	①アウトカム指標（成果指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービスの利用満足度			

事業概要【申請書作成支援システム整備】

自治体名	山形県三川町	人口	7,062人	事業費	1,706千円
事業概要	本町では、住民の高齢化の進展に伴い、申請書等への記載が困難な高齢者による手続きが増えてきている。この場合、申請に必要な情報を何度も手書きで記載する必要があるため、負担が非常に大きい。また、職員側が高齢者の手書きの補正対応等に追われ、住民サービスのスムーズな展開に支障が生じている。 本事業は、窓口における申請書等の作成を支援するシステムを整備することで、住民の負担軽減及び利便性向上を図るものである。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 マイナンバーカード等を活用し、氏名・住所・生年月日等の基本情報を、申請書等へ自動入力するもの。 申請書等への手書き回数を減少させることで、住民の負担軽減及び利便性向上を目的とする。 利用イメージ 来庁 ①申請書選択 ②カード読取 ③申請書印刷 ④必要事項追記 ⑤申請書提出				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援システムの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成支援システムの利用満足度				

事業概要【AI-OCR処理】

自治体名	福島県郡山市	人口	321,508人	事業費	1,149千円
事業概要	市民から提出のあった申請書等をスキャンしOCRで読み込むシステムを導入することで手書き申請のデータ化を行い、処理時間を短縮することで、行政サービスの向上を図る。				
具体サービス	【AI-OCRシステムの導入】 ・窓口で紙による提出を受けた申請書等に記入された情報をスキャナで読み取り、必要な情報をデータ化する。 ・データ化した情報は各業務システムへ転記やRPA等を用いた手段により入力することで待ち時間やミスによる作業時間の短縮を図る。		<pre>graph TD; Citizen[市民] --> Documents[申請書類
(紙書類+身分証)]; Documents --> Conversion[紙データへの変換]; Conversion --> Storage[データの蓄積
(システム入力)];</pre> OCRでデータ化することで バッチ処理、RPAの活用等も可能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①受付申請数（年間） ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①事務処理の効率化の時間（年間） ② ③		

事業概要 【文化施設等公共施設のキャッシュレス決済環境整備】

自治体名	福島県郡山市	人口	321,508人	事業費	18,241千円
事業概要	文化施設（歴史情報博物館、ふれあい科学館）において、通信環境及びキャッシュレス決済対応環境等を整備することで、公共施設の利便性向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済環境の整備】 ・クレジットカードや電子マネー等、現金のみではないマルチメントに対応したキャッシュレス決済に係る環境を整備する。		【歴史情報博物館】 【完成イメージ】  【ふれあい科学館（ビッグアイ）】 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①歴史情報博物館におけるキャッシュレス決済比率（金額比） ②ふれあい科学館におけるキャッシュレス決済の利用者数（回数）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①郡山市歴史情報博物館での窓口における会計時間の削減 ②郡山市ふれあい科学館での窓口における会計時間の削減 ③キャッシュレス決済導入における利用者満足度（キャッシュレス決済利用回数比）		

事業概要【かんたん窓口申請システム構築事業】

自治体名	福島県いわき市	人口	320,946人	事業費	15,173千円
事業概要	本庁・各支所等市民課窓口は恒常的に混雑しており、証明書の発行等、市民の方に長時間お待ち頂くことが多い状況であり、また、高齢者等も多い中で、申請時には申請書記載の負担も頂いている状況である。 これを踏まえ、窓口において、マイナンバーカードを活用した本人認証やタブレット端末での簡単な入力により、住民票や印鑑証明書等の各種申請が手書き不要で簡単にでき、証明書の発行まで自動で行えるシステムを導入することにより、利用者の利便性向上や混雑解消等によるサービス向上、職員負担の軽減等を図るもの。				
具体サービス	【窓口で各種申請・届出の申請が簡単に】 - マイナンバーカードと暗証番号等により、氏名、住所等を自動で申請書に引用し、必要な証明書の種類や数量等入力することにより、申請を簡単に完了することが可能。 - 申請後、すぐに証明書類が業務スペースのプリンタに印刷されるので、利用者は呼び出されたら交付窓口で料金を支払い、証明書類を受け取る。 ■対象サービス（利用可能な交付申請手続き） - 住民票の写し R4実績：145,760件 - 印鑑登録証明書 R4実績：86,414件 - 戸籍関係書類 R4実績：61,465件 ■設置箇所 - 本庁市民課（3台） - 主要5支所及び3市民サービスセンター（各1台） 交付申請から受取りまでの流れ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用者数の割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者が手続きで短縮される時間 ②マイナンバーカードの保有率 ③		

事業概要 【コンビニ交付サービス拡充及びらくらく窓口証明書交付サービス導入事業】

自治体名	福島県二本松市	人口	51,387人	事業費	9,472千円
事業概要	コンビニ交付サービスを拡充（所得・課税証明書の追加）することで、住民の利便性を向上させるとともに、マイナンバーカード利活用の推進を図る。また、市庁舎窓口において、らくらく窓口証明書交付サービスを導入することで、マイナンバーカード利用の利便性・容易性を実感してもらい、次回以降のコンビニでの証明書取得に誘導する。さらに、窓口の混雑緩和や待ち時間縮減が図られることで、来庁者の利便性を向上させる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービスの拡充（所得・課税証明書の追加）】 - 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）に加え、新たに所得・課税証明書を発行できるように機能を拡充する。 【らくらく窓口証明書交付サービスの導入】 - 市庁舎窓口にて、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作する（本人確認書類の提示や申請書への手書きは不要）ことで証明書が自動作成される専用端末を設置する。		【コンビニ交付サービスの拡充】  現行：住民票、印鑑登録証明書 ＋ 追加：所得・課税証明書 【らくらく窓口証明書交付サービス】 現状  導入後 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①所得・課税証明書のコンビニ交付件数 ②らくらく窓口証明書交付サービスの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス利用者の満足度 ②らくらく窓口証明書交付サービス利用者の満足度		

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】

自治体名	福島県二本松市	人口	51,387人	事業費	3,282千円
事業概要	市民課及び各支所地域振興課における各証明書等の発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入することにより、利用者の利便性の向上を図り、接触の減少や市役所庁舎滞在時間の短縮により感染症へのリスクを軽減する。また、集計等の効率化や現金受け渡しによるミスの減少など、行政事務軽減にも繋げる。				
具体サービス	【キャッシュレス決済システム導入】 市民課窓口及び各支所地域振興課窓口にキャッシュレス決済端末を設置し、各種証明書の発行手数料の支払いの際に現金での支払いに加え、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。				
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の利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ② ③		

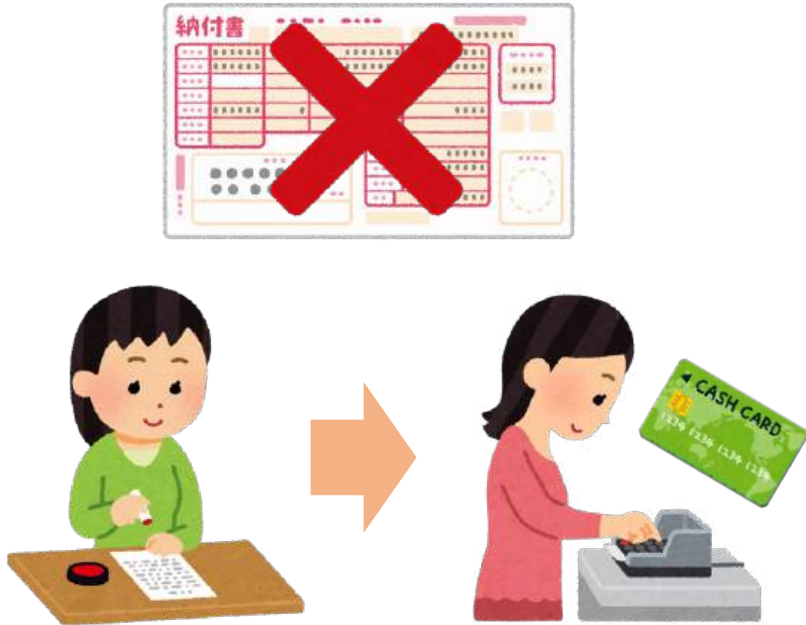
事業概要【Web口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	福島県南相馬市	人口	56,385人	事業費	6,379千円
事業概要	本市の市税等の納付方法については、これまで口座振替の導入など住民の利便性向上に努めているものの、その手続きのためには、金融機関まで足を運び、窓口では相応の手続き時間を必要とするなど市民の負担が大きい。他方、今や、インターネット環境やスマートフォンの普及など市民のライフスタイルも大きく変化しており、オンライン申請の仕組みも構築されていることから、こうしたサービスを導入することで上記課題の解決を図る。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 ・ 口座振替の申し込み手続きをオンラインで完結 ・ いつでもどこからでも手続きが可能 ・ 市税のほか水道料金などの口座振替に対応				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替受付サービスの申込件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①督促状の発送件数 ②Web口座振替受付サービスの利用満足度 ③		

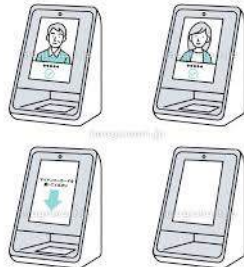
事業概要【スマート窓口事業】

自治体名	福島県伊達市	人口	56,830人	事業費	14,099千円
事業概要	今後職員が減少していく中で、各総合支所における行政手続きや相談対応等、住民に提供すべきサービス維持が困難である。そこで、リモート窓口の導入により窓口でのサービス維持及びデジタルデバイドの解消を図ると共に、らくらく窓口の導入により来庁者の待ち時間短縮及び次回以降のコンビニ交付の活用に繋げることで、住民サービスの維持および改善に繋げるもの。				
具体サービス	【リモート窓口サービス】 - 行政相談やオンライン申請サポートの実施。オペレーターの代理入力も一部可能。 - スタンドスキャナーによる本人確認や記入支援等が可能。 - ICカードリーダー及びテンキーにより、様々なオンライン申請に対応可。 - 職員が減少しても、住民サービスの維持が可能。 【らくらく窓口証明書交付サービス】 - 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 - 窓口の混雑緩和、待ち時間の減少。また、次回からのコンビニ交付に繋がるため、住民の利便性が向上。 【リモート窓口サービス】 Step1. 住民の方は画面をタップし、その場でオペレータへ接続。 アイコンをタップするだけで接続 Step2. 書類スキャン・画面共有等を通じて相談や申請が可能。 書類スキャン・画面共有が可能 手元をうつすスタンドスキャナー ヘッドセット ICカードリーダー テンキー 【らくらく窓口証明書交付サービス】 窓口でも、利用者がコンビニ交付と同じ操作画面で証明書の申請が行えます。 → このため、次回以降は近くのコンビニ等で証明書を取得するよう、促す効果もあります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①リモート窓口及びらくらく窓口の周知活動 ②リモート窓口利用者数 ③らくらく窓口証明書交付サービスの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①リモート窓口サービス利用者の満足度 ②コンビニ交付での証明書交付率 ③らくらく窓口利用者の満足度				

事業概要【脱納付書推進事業】

自治体名	福島県国見町	人口	8,016人	事業費	940千円
事業概要	町税等の口座振替依頼手続きにあたり、煩雑な書類記入や押印を省略することで、説明に要する時間や記載不備等があった場合の連絡事務、修正のための再来庁といった双方負担を解消し、身近な窓口手続からデジタル化の利便性を享受することでオンライン申請やキャッシュレス決済導入時に円滑な浸透の一助とするもの。				
具体サービス	【ペイジー口座振替受付サービス】 ・口座振替依頼手続きが、専用受付端末へ金融機関のキャッシュカードを挿入して暗証番号を入力することで手続完了となるもの。 ・来庁時に金融機関のキャッシュカードを携帯しているだけで、口座振替依頼書を記入して町や金融機関へ再度出向いて提出する手間がなくなる。 ・煩雑な口座振替依頼書の記入や届出印の押印も不要となることで、記載不備や届出印鑑の相異を防ぎつつ口座登録受付結果がその場で判明するため短時間で済むことができる。 ・町税等の納付を口座振替とすることで、高齢者も払込に都度出向くことがなく、納付書の削減やうっかりの納め忘れ防止が期待できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新規口座振替依頼件数 ②口座振替率（口座振替件数/賦課件数） ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用の満足度（利用者・職員） ②取り扱い可能な納付金の種類（税目・料金の数） ③		

事業概要 【「書かない窓口」システム構築事業】

自治体名	福島県国見町	人口	8,016人	事業費	7,999千円
事業概要	本町の高齢化率は、2022年（令和4年）43.6%と高く、75歳以上の割合がその約半数を占めている。高齢者が多く、窓口の手続きにおいて、申請書等への記載が困難な町民が増えており、証明書等の発行手続きが円滑に進まない状況も多くみられる。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、住所等の記載を省略し、申請者の利便性向上を図ることを目的に申請書作成を省力化するシステムを構築する。				
具体サービス	【基本情報の申請書への印字サービス】 ・必要とする申請書をタブレット画面上から選ぶ。 ・マイナンバーカード等により顔認証することで、窓口の申請者を特定。 ・申請者の基本情報を申請書に印字する。 【「書かない窓口システム」】 ・デジタル顔認証システム ・タブレットPC（※今回既存のものの活用） ・プリンター		タブレット端末 ダー  顔認証カードリー ダー  印字された申請書 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」の処理割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの満足度（申請者・職員） ②窓口応答の満足度（職員） ③「書かない窓口」利用時の窓口応答短縮時間		

事業概要【デジタル窓口（デジ窓）構築事業】

自治体名	福島県川俣町	人口	11,177人	事業費	6,719千円
事業概要	子育て世代が集まる施設や高齢者等も含む多くの住民が買い物などで集まるエリアなどに行政サービス窓口機能を設置し、わざわざ役場庁舎に行かなくとも、買い物その他の用件で訪問した施設やその近くで各種の行政相談や簡単な手続きなどが行える環境を提供することで住民の利便性と行政サービスの質の向上を目指す				
具体サービス	【デジタル窓口「デジ窓」サービス】 ・認定こども園や地区公民館などにデジタル窓口を設置し、役場本庁舎に来庁しなくても各種の行政相談や簡単な手続き等ができるようにする ・デジタル窓口の主要な機能としては、テレビ電話を基本機能とし、本庁担当職員との間でオンライン対面による各種相談等が行える				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル窓口利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによるデジタル窓口利用者満足度		

事業概要【窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	福島県川俣町	人口	11,177人	事業費	2,514千円
事業概要	本町では役場窓口等における手数料等の支払いは現金のみとなっているが、デジタル社会の進展により町内でも急速に利用者や利用機会が増えている電子マネーやスマホ決済などに関し、行政窓口における支払い方法の多様化という観点からキャッシュレス決済を導入し、利用者の利便性や満足度向上により行政サービスの質の向上を図る				
具体サービス	【窓口キャッシュレス決済サービス】 ・クレジットカードや電子マネー、スマホ決済などに対応したキャッシュレス決済端末を設置し、窓口でスマホを使った支払いができるようにする ・自動釣銭機などセミセルフ化されたPOSレジを設置し、現金支払いを希望する方に対応する		①手数料等のキャッシュレス決済を希望される方に対し、職員の端末操作により住民等がスマホなどで支払う  ②手数料等の現金支払いを希望される方に対し、職員の端末操作により金額が表示され住民等が現金で支払う 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支払いでのキャッシュレス決済割合 ②窓口支払いでのセミセルフレジによる支払い割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによるキャッシュレス利用者満足度 ②アンケートによるセミセルフレジ利用者満足度		

事業概要【書かない窓口事業】

自治体名	福島県天栄村	人口	5,251人	事業費	3,300千円
事業概要	本村の高齢化率は、36.90%（令和2年度国勢調査に基づく）となっており、全国平均（28.4%）よりも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。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、氏名等の記載を不要にし、申請者の利便性向上を図る。				
具体サービス	【申請書作成システム】 - マイナンバーカード等から個人情報を読み取り、申請書等に自動印刷する。 - システム利用者は、印刷後にチェック欄へのチェック入力や必要数量の記入のみで窓口へ提出することができる。 - 既存システムへの接続が不要。また、申請書も既存の物をそのまま利用でき、窓口側の現状の流れを変える必要がないため、住民・職員とも戸惑うことが少なく、スムーズな導入から運用が見込まれる。 - マイナンバーカードの他、運転免許証、在留カード等にも対応しているので、デジタルデバイトあるいは外国人対策としても有効である。	■ システム利用の流れ  タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。  顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を行う。  個人情報が記載済みの申請書が印刷されるので、必要事項を追記し窓口へ提出する。 ■ 利用可能な身分証明書  マイナンバーカード  運転免許証  運転経歴証明書  在留カード  特別永住者証明書			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」処理割合 ② ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①「書かない窓口」利用者を対象としたアンケート調査 ② ③			

事業概要【電子入札・電子契約システムの導入事業】

自治体名	福島県南会津町	人口	13,774人	事業費	5,780千円
事業概要	電子入札・電子契約システムの導入により、入札手続きに関する事務の効率化を促進し、住民の生活基盤を支える建設業者等の利便性向上と入札・契約事務の負担軽減を図ります。 また、インターネットを介し、場所や時間の制約を受けない方法で入札を執行することにより、災害時における迅速な発注に寄与します。				
具体サービス	【電子入札システム】 紙で行われてきた入札に係る一連の手続きをクラウド型の電子入札システム上で行い、応札者の負担軽減と入札事務の効率化を図ります。 【電子契約システム】 紙の契約書に双方が押印する方法で取り交わされてきた契約手続きをインターネットを介して電子署名で行い、契約業務に係る時間とコストを削減します。 コスト削減 電子入札システム ・設計図書閲覧 ・入札 ・入札結果の把握 電子契約システム ・入札通知 ・設計図書の掲載 ・開札 ・入札結果の掲載 応札者 落札者(受信者) 発注者(送信者) 電子署名				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①公共工事の入札に占める電子入札の割合 ②公共工事の契約件数に占める電子契約の割合 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子システム利用者の満足度 ② ③				

事業概要 【「書かない窓口」導入事業】

自治体名	福島県北塩原村	人口	2,418人	事業費	3,267千円
事業概要	・窓口での各種申請書は紙媒体のみで、特に複数の申請を同時に行う場合には、氏名や住所など同じ内容を何度も手書きしなければならず、住民の負担が大きい。「書かない窓口」の導入により、手書きによる負担の軽減と、申請にかかる時間の削減が期待される。 ・高齢者等でも扱いやすい機器を導入することで、誰もがデジタル化の恩恵を受けることができる環境をつくる。 ・マイナンバーカードを活用する機器を導入することで、マイナンバーカードの普及促進を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス】 ・マイナンバーカード等の読み取りにより、氏名、住所等の必要事項を申請書に自動転記。住民が、申請書を手書きで記入する手間が省け、さらに窓口滞在時間の短縮につながる。 ・マイナンバーカードのほか、運転免許証、在留カードなど5 券種に対応した読み取り機を導入することで、外国人も対応可となり、外国人の窓口滞在時間の短縮につながる。 ・一回の読み取りで、複数の申請書に必要事項を自動転記できるため、住民の負担軽減及び窓口滞在時間の短縮につながる。 ・顔認証機能を備えることにより、なりすましを防げる（セキュリティ対策）。 【従来】 窓口来庁 ↓ 手書きにて申請書記入 ※複数の申請を行う場合 上記作業を繰り返す ・何回も記入するため負担が大きい ・時間がかかる ・窓口が混雑 【書かない窓口導入後】 窓口来庁 ↓ マイナンバーカード等で必要事項転記 ※複数の申請を行う場合 1度の券面読み取りで複数の申請書を同時に作成 ・住民の負担軽減 ・申請書記入の時間短縮 ・窓口の混雑緩和				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」の処理割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②申請者の窓口滞在時間 ③				

事業概要【入札契約管理システム導入事業】

自治体名	福島県会津美里町	人口	18,548人	事業費	5,148千円
事業概要	本町の入札・契約事務においては、これまでの対面型・紙入札の方法による入札・契約事務での談合等不正行為の防止のほか、透明性及び公平公正な入札・契約事務の制度構築が課題である。この課題解決の取組として、本事業である入札契約管理システムの導入により当該行政事務手続のデジタル化が確立され、行政内部の事務効率が向上するとともに、入札・契約の相手方となる事業者等に対しては、対面型・紙入札・紙による契約事務手続に要する時間・労力の削減（紙入札・紙契約ゼロ）、オンライン化による入札機会の確保に加え、職員と応札者の接触機会の削減による不正行為の防止により、透明性・競争性の向上、さらには、建設業の2024年問題への取組を後押しする。				
具体サービス	【入札・契約管理システム】 ・初期設定費用 ・データ連携作業 ・システム開発諸経費 ・システム操作等支援 【入札・契約管理システム運用費用】 ・システム利用料 ・管理者サポート利用料 ・LGWAN利用料 行政 事業者等 導入イメージ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札契約管理システムによる入札執行件数 ②電子入札の対象範囲拡大に伴う電子入札執行率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①全入札件数に対する入札執行オンライン化率の増加 ②デジタル化による効率的な行政運営が提供されている満足度の増加				

事業概要 【書かない窓口（申請書作成ソリューション） 導入事業】

自治体名	福島県中島村	人口	4,811人 (R5.12.1現在)	事業費	3,071千円
事業概要	庁舎内の行政手続き窓口において、申請書作成支援システムを導入し、マイナンバーカード等から読み取った個人情報を用いて申請書に自動印刷される機器を住民生活課及び税務課に設置する。 来庁者が行政手続きの申請書に様々な項目を記入する際に、特に高齢者による記入ミスを書き直しする手間が負担となっていることから、ソリューション導入によって窓口での手書きの負担を解消することが期待される。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 - マイナンバーカード等から読み取った個人情報を申請書等に自動印刷する。 - 住民は、印刷後にチェック欄へのチェック入力や必要数量の記入のみで窓口へ申請書を提出することができる。 - 既存システムへの接続が不要であり、申請書も既存の物をそのまま利用できることから、業務フローを大幅に変更する必要がないため、住民・職員の双方とも混乱することなく導入からスムーズな運用が見込まれる。 - マイナンバーカードの他、運転免許証、在留カード等にも対応しているので、デジタルデバイト、外国人対策としても有効である。 サービスイメージ ■ システム利用の流れ  タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を行う。 個人情報が記載済みの申請書が印刷されるので、必要事項を追記し窓口へ提出する。 ■ 利用可能な身分証明書 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成システム利用者数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成システムの利用満足度 ② ③				

事業概要【窓口DX事業】

自治体名	福島県棚倉町	人口	13,040人	事業費	7,539千円
事業概要	①住民が各窓口における諸手続で手書きにより発生している時間的なコストの削減を目的とした、マイナンバーカードを活用した書かない窓口の「TASKクラウドかんたん窓口システム」を導入する。 ②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を追加し住民の利便性を高め、現金決済については受け渡しに伴う接触機会の減少と決済にかかる時間的なコストを削減する。				
具体サービス	①【TASKクラウド かんたん窓口システム】 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。 ● 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。 ● 庁内のタブレット端末で証明書交付が可能です ● 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、住民に必要な手続きを自動で判定します。 ● 入力した申請データは関連課で活用できます。 ②【窓口キャッシュレス決済＆セミセルフレジ導入】 POS+retail（POSシステム）を搭載したstera terminal（クレジットカード、電子マネー、QRコードの各種決済に対応可能な端末）の設置と新紙幣に対応したセミセルフレジの設置				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①かんたん窓口サービス利用件数 ②窓口のキャッシュレス比率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①かんたん窓口サービスの満足度 ②キャッシュレス決済サービスの満足度 ③		



事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	福島県平田村	人口	5,524人	事業費	3,398千円						
事業概要	本村の65歳以上人口は令和 5 年12月1日現在2,038人で全体の36.9%を占め、5年前に比べ6.7%上昇し高齢化が進んでいる。高齢者の多くは申請書を記入するのに時間がかかり、担当者も聞き取りや訂正を加えるなど窓口対応に苦慮している。また、死亡届に伴う手続きは葬祭費の申請、保険料還付請求、土地・家屋の相続に伴う手続きや戸籍等の申請など多岐に渡り、書類の記入や手続き完了までに1時間以上かかるケースもある。 このような状況から、戸籍・住民票・印鑑・税などの証明書のほか、国民健康保険やこども医療、子育て支援金など各種申請に対応した申請書作成支援システムを導入することで、手書き記入を不要とするサービスを提供し、来庁者の申請書記入の負担軽減のため本事業に取り組む。また、マイナンバーカード又は運転免許証の券面事項を読み取ることができる端末を導入することで、本人確認もでき、職員の来庁者対応の負荷軽減を図る。										
具体サービス	【申請書作成支援システム】 ・ 端末がマイナンバーカード又は運転免許証の券面事項を読み取る。 ・ 端末が顔認証する。（本人確認） ・ 必要な書類をタッチパネルで選択する。（見やすい画面。簡単操作。多言語も対応。） ・ 申請書等の書類に申請者の情報（氏名・住所・生年月日）、日付を自動印字する。 ・ 一度の操作で複数の申請書を作成することができる。	スマホやPCを用いる申請は難しくて使いこなせない どんな世代の方でもかんたん操作で申請書を作成可能！ 氏名・生年月日・住所等を自動転記！ 住民票交付申請書 令和〇年 〇月 〇日 <table><tr><td>氏 名</td><td>平田 太郎</td></tr><tr><td>生年月日</td><td>昭和18年 1 月24日</td></tr><tr><td>住 所</td><td>福島県石川郡平田村大字永田字切田 1 1 6 番地</td></tr></table> マイナンバーカードを挿入するだけだから簡単♪  複数枚の申請書に何度も手書きするのが時間がかかり疲れる 少ない操作であっという間に複数申請書を作成！				氏 名	平田 太郎	生年月日	昭和18年 1 月24日	住 所	福島県石川郡平田村大字永田字切田 1 1 6 番地
氏 名	平田 太郎										
生年月日	昭和18年 1 月24日										
住 所	福島県石川郡平田村大字永田字切田 1 1 6 番地										
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の短縮 ②申請書作成システムを用いた満足度									

事業概要【競争参加資格申請受付事業】

自治体名	三春町	人口	16,312人	事業費	6,400千円
事業概要	競争参加資格申請受付業務の効率向上を目的とし、新規・変更の作成・提出・受付をインターネットを経由して電子的に行う。				
具体サービス	【地域事業者が抱える課題】 ○三春町の場合、2年ごとに入札参加資格を更新する必要があり、そのたびに工事等では約18項目、測量等では約16項目、物品購入・修繕・管理業務では約12項目の書類を作成し直す必要がある。 ○申請内容に変更があった場合や、最新の経営規模等評価結果通知書を提出する際は、その都度郵送又は持参する必要がある。 【実装するサービスの内容】 ○申請受付システム導入により、申請を電子化する。 →申請書類の印刷、郵送・持参が不要。 →入札参加資格の更新時は、前回申請したデータを元に、変更箇所のみ更新することで申請が可能となり、一から作成し直す手間を省ける。 ⇒事業者の事務負担の軽減が見込まれる。		申請者（事業者） ○申請書類の郵送・持参が不要。 ○申請データが保存されるため、更新や変更の度に書類を作成し直す必要がなくなる。 発注者（三春町） ○情報の入力・窓口対応等事務の効率化が見込まれる（1件あたり約20分の短縮）		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請システム登録事業者数 ②申請システム利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の短縮 ②利用者満足度アンケート		

事業概要【キャッシュレスサービス導入事業】

自治体名	福島県三春町	人口	16,312人	事業費	1,449千円
事業概要	現金以外の支払方法にも対応することでスマート決済を推進し、利用者の利便性向上を図る。また、三春交流館「まほら」で行う自主事業は窓口や電話予約にてチケットを販売しているが、紙に印刷した座席表で指定席の管理を行っているため、購入者は窓口に出向いて席を選ぶ必要がある。電話予約においても口頭で空席状況を案内しておりスムーズに情報が伝わりづらい。本システムの導入によりインターネット上からの購入を推進し利用者の利便性向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 - 三春交流館「まほら」使用料の支払いについて、クレジットカードや電子マネー・QRコードなど様々な方法でキャッシュレス決済を可能にする。 - 支払いを電子化することで現金の受け渡しがなくなり窓口で決済にかかる時間を削減することが可能。 【チケット販売システム】 - 公演情報、ホール座席図や券種(大人,学生等)、チケット価格、販売スケジュールを設定し、先行予約・抽選、WEB予約、電話予約、対面販売、チケット発券、入金管理、顧客・友の会管理、プレイガイド委託(配券,返券,精算)、集計資料作成を行い、クレジット決済、コンビニ発券・決済、電子チケットなどのニーズにも対応した、チケットング全般をサポートする。 公演のチケット販売を行われる事業者は、公演の企画から販売計画を立てて、チケットを予約・販売し、公演日には会場にお客様をお迎えします。 チケット販売システム【いつでも発券】は、抽選、先行販売、一般販売、プレイガイド利用、販売状況監視、公演当日運用、公演精算など一連の作業をサポートするクラウドサービス(※)です。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①導入に関する広報・メディア掲載件数(レジ) ②導入に関する広報・メディア掲載件数(チケット) ③チケット購入におけるシステム利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレスレジの利用者満足度 ②チケット販売サービスの利用者満足度				

事業概要【入札参加資格申請受付システム導入事業】

自治体名	福島県大熊町	人口	9,960人	事業費	5,436千円
事業概要	町の課題として、従来の紙ベースの手続きや業務が増え、効率化やペーパーレス化に対応する必要がある。業務負担の大きい入札参加資格について、オンラインでの受付を導入することにより、行政と民間の両者における業務効率化、ペーパーレス化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格申請受付システム（TEQARS）】 ■処理時間の短縮 担当職員の受付・審査・受理の手続き処理が削減でき、大幅な時間短縮が実現。 ■作業負担の軽減 システム導入で電子的な審査が可能。申請内容登録時のデータチェックで業者の入力間違いが低減でき、受付処理が円滑になる。 ■いつでも申請可能 申請者はインターネットを利用して24時間いつでも申請可能となり、時間制約が無い。また、入力漏れや入力違い等は登録時のデータチェックで不備なく申請ができるので自治体側に手間がかからない。 ■簡単導入 クライアントに専用プログラムをインストールすることなく、Webブラウザで利用できるため、すぐに利用可能。また、システムメンテナンスなどの手間が大幅に軽減。 ■コストの削減 クラウド型のためシステム導入、維持管理にかかるコストが不要となり、トータルコストを大幅に削減。 The diagram illustrates the system's workflow. An applicant submits an application via the internet to a cloud-based data center. The data center performs checks and notifies the applicant of acceptance or rejection via email. Simultaneously, it sends data to the local government for processing. A box indicates that 99 applications are currently being processed. Another note mentions that mechanical checks are completed immediately upon submission. At the bottom, it states that the system utilizes the same active data as previous systems, specifically mentioning committee nomination materials and contract documents.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請フォーム利用数 ②ペーパーレス化率（削減紙枚数）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請者満足度調査結果 ②窓口受付、相談時間の短縮率		

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	福島県浪江町	人口	15,206人	事業費	82,367千円
事業概要	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、全国に避難している町民をはじめ全ての住民の利便性向上につながる。 また、本事業を導入することにより、行政サービスを享受できる時間や場所に縛られない住みやすい地域を目指す。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - いつでも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。 - どこに避難していても、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より証明書が取得できます。 - 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できます。		 いつでも 毎日6:30~23:00 いつでも 利用できます。 どこでも お近くのコンビニや 一部スーパー等 全国5万店舗以上で 利用できます。 すぐに 簡単な操作で すぐに証明書が 取れます。 https://www.lg-waps.go.jp/より抜粋		
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による証明書発行件数 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満足度		

事業概要【スマート窓口事業】

自治体名	福島県浪江町	人口	15,206人	事業費	9,464千円
事業概要	帰還している町民は高齢化率が高く、申請書等への記載が困難な利用者も増えており、証明書等の発行手続きに時間を要している。また、窓口の混雑により利用者の待ち時間が長くなってしまっている。 このような状況を、マイナンバーカードを活用した申請書自動作成機を導入し、「書かない窓口」の仕組みを取り入れるほか、行政キオスク端末を庁舎内に設置し、窓口での待ち時間を減らすことにより、住民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス】 - 窓口申請書自動作成機を設置。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ことで、記入負担削減、待ち時間の減少を図る。 【行政キオスク端末導入】 - 庁舎内に設置し、窓口で申請手続きをしなくとも各種証明書（住民票/印鑑証明/戸籍謄本/戸籍の附票/所得証明）を発行し、利用者の待ち時間を減らす。 【申請書作成支援システム】 【行政キオスク端末導入】				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援サービスの利用数 ②庁舎内設置の行政キオスク端末からの証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成支援サービスに対する住民満足度 ②庁舎内設置の行政キオスク端末に対する住民満足度 ③				

事業概要【WEB口座振替受付サービス事業】

自治体名	茨城県水戸市	人口	268,265人	事業費	10,240千円
事業概要	本市では、市民が納税や公金納付の口座振替を申し込むためには、市役所の窓口や金融機関に営業時間内に訪れて手続を行う必要があり、市民には負担となっている。そこで、「WEB口座振替受付サービス」を導入する。本サービスの導入により、市民はパソコンやスマートフォンなどから24時間どこからでも口座振替の申し込みができるようになる。これにより、市民の手続にかかる負担が軽減されるほか、口座振替の利用促進にもつながる。				
具体サービス	WEB口座振替受付サービス 市民の納税や公金納付にかかる口座振替申込手続きをインターネット上で実現させるサービス。 市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税など、計12科目の公金納付にかかる口座振替申込手続きが対象。 市民は口座振替申込書を市役所や金融機関窓口への持参する手間なく、手軽にパソコンやスマートフォンを使って、引落とし口座の登録が可能になる。 本サービスを通した引落とし口座の登録の場合、自治体は翌日16時に登録データを受信することができる。 ①市HP経由で受付サイトに誘導 ②受付サイトにメールアドレス入力 ③申込確認及び口座情報登録ページ送信 ④口座情報入力 ⑤口座情報照会・登録 ⑥申込結果(登録データ)送信 水戸市 HP 受付サイト 口座情報登録ページ 水戸市各課 金融機関 WEB口座振替受付サービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①WEB口座振替受付サービスによる申込件数 ②口座振替率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①WEB口座振替受付サービスの満足度 ②WEB口座振替申込後から直近の請求分についての口座振替実行率				

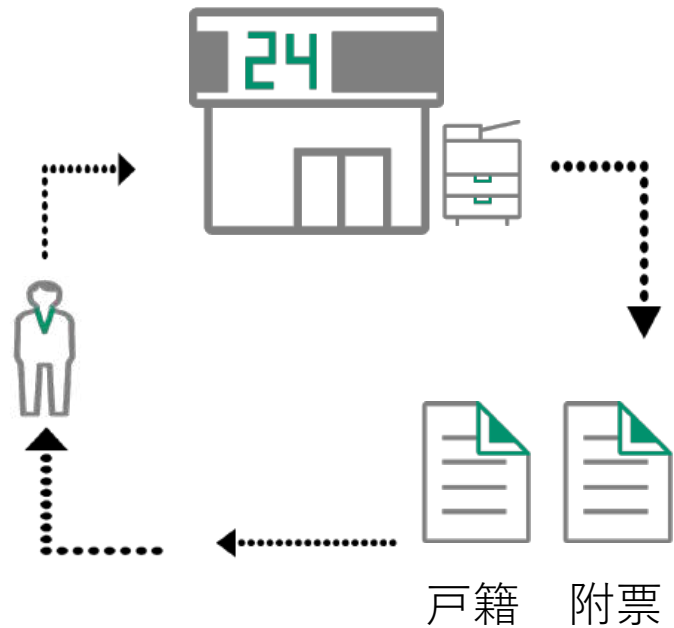
事業概要【窓口DX推進事業（行政手続きオンライン化、窓口発券機及びキャッシュレス決済導入）】

自治体名	茨城県古河市	人口	140,639人	事業費	42,014千円
事業概要	待合スペースが狭小であり、窓口の混雑時には庁舎外でお待ちいただく状況が発生していることから、特に高齢者や障がい者を中心に市民への不便や感染症リスクが生じている。 このことから、市民の利便性向上、待合コーナーの混雑（密集）解消のため、窓口DXを推進し、行政手続きのオンライン化を拡充するとともに、窓口発券機及びキャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	市民の利便性向上、待合コーナーの混雑（密集）解消のため、窓口DXを推進する。 ○行政手続きオンライン化【拡充】 手数料の発生しない手続き（P.4参照）については以前より実施していたが、既存のオンライン申請ツールにマイナンバーカードを活用した公的認証機能及びオンライン決済機能を追加することで、手数料が発生する証明書発行業務（P.4参照）にも対応。 ○窓口発券機導入【新規】 ①庁舎窓口（3庁舎）に発券機を設置し、手続きごとの待機人数を見える化。 ②順番に近づいた方にお知らせメールを送信。 ③窓口の混雑状況をWEBで公表。 ○キャッシュレス決済導入【新規】 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、バーコード決済等に対応するため、キャッシュレス決済用モバイル端末を導入。  窓口発券機  キャッシュレス決済  行政手続きオンライン化				
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対応オンライン申請業務数 ②順番お知らせメール登録数 ③窓口でのキャッシュレス決済の利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の割合（住民票） ②アンケートによる窓口利用者(キャッシュレス決済含む)の満足度 ③キャッシュレス対応オンライン申請を利用した手続の利用者満足度				

事業概要 【「健康」×「子育て」多世代交流推進事業】

自治体名	茨城県龍ケ崎市	人口	75,630人 (R5.12.1現在)	事業費	12,381千円
事業概要	令和7年4月にオープン予定の（仮称）保健福祉施設は、こどもから高齢者までの幅広い世代の利用を想定しており、また、施設近傍には中学校・高校・大学が集積している。この施設特性を最大限に活かすため、WEB予約システム・スマートロック・デジタルサイネージ、電子黒板等のデジタル技術を導入し、「健康」×「子育て」の機運を高めるとともに、利用者満足度の向上と多世代交流の推進を図ります。				
具体 サービス	①健康・子育ての拡充に向けたデジタル機器の導入 - 電子黒板の導入 - デジタルサイネージの導入 - AIカメラの整備 ②HP・WEB予約システムの導入 - WEB予約システムの構築 - スマートロックの導入 - HP作成				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子黒板・デジタルサイネージでの情報発信回数 ②予約システムの利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子黒板及びデジタルサイネージ利用者の満足度 ②WEB予約者の利用者満足度		

事業概要【戸籍証明書コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	茨城県下妻市	人口	42,285人	事業費	14,872千円
事業概要	既存のコンビニ交付サービス機能に戸籍証明書の発行を追加することにより市民の負担軽減及び窓口の混雑緩和を図り、住民サービスの向上を実現する。				
具体サービス	【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、来庁せずに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します。 【マイナンバーカード活用用途の拡充】 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ます。 【コンビニ交付サービスの周知】 庁内設置のキオスク端末での証明書発行の案内・サポートをすることにより、来庁せずに証明書が取得できるコンビニ交付サービスの周知を図ります。		 戸籍 附票		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①戸籍証明書の発行件数に占めるコンビニ交付率の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスの満足度 ②窓口におけるマイナンバーカード新規交付申請数		

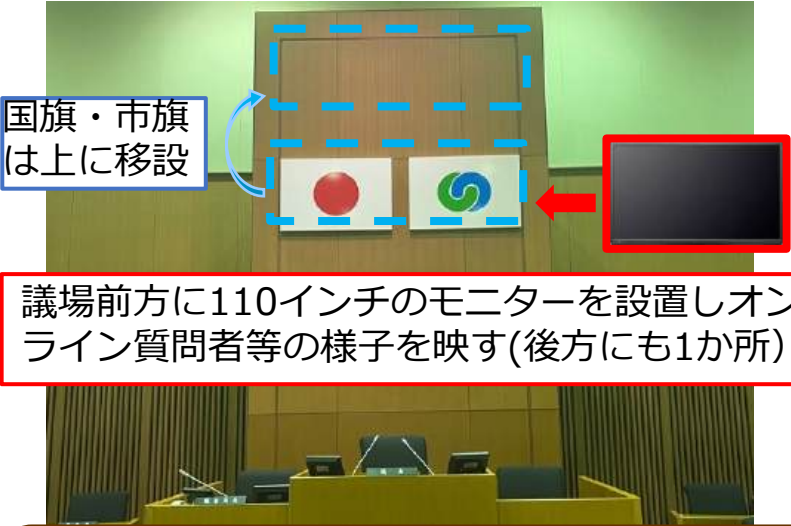
事業概要【茨城県入札参加資格電子申請システム導入事業】

自治体名	茨城県常総市	人口	61,258人	事業費	2,737千円
事業概要	入札参加資格申請を県が電子申請で一括して受付するシステムを導入する。 現在、県内32市町村で電子申請による一括申請ができる状態であるが、常総市は個別に紙での申請が必要な状況であるため導入することにより申請業者の書類作成や郵送などの負担を軽減できる。また、変更申請等についても、県への電子申請で処理できるため、申請業者も当市への書類での申請が必要なくなり、書類の作成及び郵送の負担軽減が図れる。				
具体サービス	「入札参加資格電子申請システム」とは、各発注機関に対し申請業者が入札参加資格の申請を、インターネットを介して行うシステムである。システムは、入札参加資格申請業務の円滑化を目的に茨城県および市町村で共同利用するものである。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格申請電子申請率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格申請の電子申請化による満足度 ② ③		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	茨城県牛久市	人口	84,110人	事業費	6,540千円
事業概要	電子入札は従来の紙による入札情報（調達案件内容）の入手や、入開札までの一連の行為と制度的に同じことを手元のパソコンからインターネットを介して行なう。 電子入札システムでは、暗号化技術及び電子認証技術を用い、インターネット利用における安全かつ公平な電子入札の効率的な実施を実現する。				
具体サービス	【茨城県建設工事電子入札システム】 茨城県が運営しているシステムに加入することで、牛久市の入札参加資格がある建設業者が、県内加入市町村と同様に、インターネットを通じて入札情報入手や入開札を実施できる。 The diagram illustrates the transition from a traditional paper-based bidding process to an electronic one. The top section, '各システム導入前...' (Before each system introduction), shows a slow process where a bidder (入札参加者) sends documents by mail to the issuer (発注者), with a 1-2 day delay and potential for document errors. The bottom section, '各システム導入後...' (After each system introduction), shows a streamlined process where documents are sent electronically (書類送信), issued electronically (書類の発行), and received electronically (書類の送付・受取がカンタン!!), with the bidder checking the documents online (書類の閲覧確認).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システム利用者満足度割合				

事業概要 【議場オンライン議会対応のためのディスプレイ設置事業】

自治体名	茨城県つくば市	人口	256,306人	事業費	13,299千円
事業概要	当市は市議会の認知度が低いこと及び市民の市政参加機会が少ないことが課題であるため、議場にディスプレイを設置し、議場での議員の様子に加えてオンライン経由で質問する議員の映像や、質問時に使用する資料等を映し出すことで視認性を改善し、市民の市政参加意欲を向上させる。また、本会議のオンライン中継においても、資料の内容等を放映することで、議場に来場できない市民にもより分かりやすく本会議を公開し、幅広い市民に市政参加への機会を創出することができる。				
具体サービス	【ディスプレイ表示サービス】 - 議場内に大型ディスプレイを設置し、オンライン経由で質問を行う議員の映像に加えて議場での議員映像及び質問時に使用する資料を表示する。 - オンライン中継時においても、質問で使用する資料や議員映像を表示する。 これらを実施することで、議場に来場する傍聴者だけでなく、来場することが難しい市民も市政へ参加しやすくなる。また、資料等を表示させることで、議員の質問の意図を分かりやすくする。		 国旗・市旗は上に移設 議場前方に110インチのモニターを設置しオンライン質問者等の様子を映す(後方にも1か所) 【ねらい】 議場内の市民及び本会議オンライン中継視聴者の視認性向上 ⇒ 市民に分かりやすい議会の実現及び市民の市政参加機会の創出		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①質問資料表示議員数 ②本会議年間傍聴者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①傍聴者アンケート（ディスプレイ満足度） ②傍聴者アンケート（傍聴再来場の意向）		

事業概要【戸籍・附票証明書のコンビニ交付推進事業】

自治体名	茨城県ひたちなか市	人口	155,873人	事業費	12,956千円
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に設置されているキオスク端末で取得できる証明種類に戸籍証明書および附票証明書を追加する。『らくらく窓口証明書交付サービス』を窓口へ導入し、キオスク端末の操作に自信がない方でも安心して操作できるよう操作方法を案内し、次回以降のコンビニ交付サービス利用へつなげる。当市は市民課の来庁者が多く、待ち時間の長期化が恒常化しており、来庁者を減らすことで真に窓口申請が必要な方の待ち時間を減らすとともに、コンビニ交付の種類の拡充も併せて行うことで、市民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	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取得できる証明として戸籍証明書および附票証明書を取得できる環境を追加整備するとともに、『らくらく窓口証明書交付サービス』を市民課窓口へ導入し、キオスク端末の操作に自信がない方でも安心して操作できるよう案内する。 利用者の利便性・コンビニ交付サービス利用率の向上を推進するとともに、「行かなくていい」窓口の運用を進めることで、当市に本籍がある方と職員の負担軽減を図り、窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率の向上、デジタル化の推進を実現する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①戸籍・附票 証明発行通数（コンビニ交付分） ②らくらく窓口証明書交付サービス証明発行通数 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証明窓口来庁者数 ③利用者満足度				



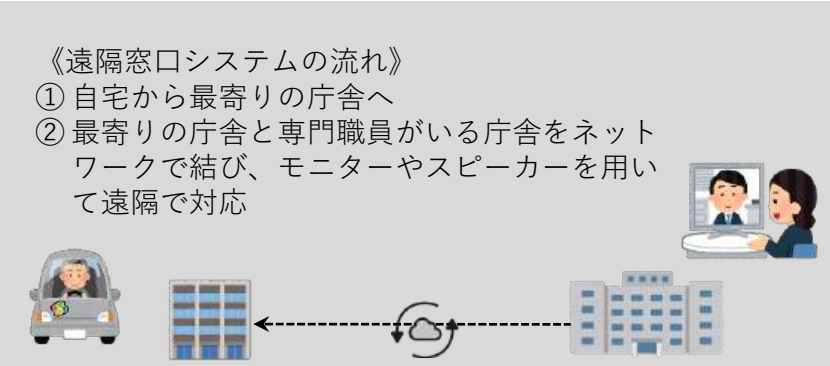
事業概要【電子調達システム導入事業】

自治体名	茨城県那珂市	人口	53,548人	事業費	3,350千円
事業概要	電子調達システムを導入することで、発注図書の受取、入札書の提出等の手続きにおいて、繰り返し来庁する事業者の負担軽減を図るとともに、入札の通知、発注図書の配布、入札結果の公開等を迅速かつ確実にを行うことにより、事務の効率化及び入札における透明性の向上を図るもの。				
具体サービス	電子調達システムは以下の2つのサービスにより構成されている。 【電子調達システム】 - 見積書、入札参加申請や入札書などを提出できるシステム。発注者はシステムで見積依頼、見積書や入札書の見積合わせや開札、結果通知をシステムで行う。受注者はシステムを使うことで、郵送や持参で見積書などを提出する必要がなく、また会社にながらパソコンで結果を知ることができる。 【入札情報サービスシステム】 - 発注情報（入札公告、仕様書など）の検索、見積合わせや入札結果を閲覧できるシステム。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子調達に関する事業者の満足度		

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】

自治体名	茨城県筑西市	人口	98,097人	事業費	6,882千円
事業概要	コロナ禍に実施した市の情報政策化推進アンケートによると、市民のキャッシュレス利用状況は80%を超え、ほとんどの住民がキャッシュレス決済を利用しており、市民サービスの要望事項においても、各種手続きのオンライン化や公共施設でのキャッシュレス決済の利用が高い結果となったが、現在、市民課等の窓口で発行する諸証明書の支払いについては、現金のみの対応としている。クレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済手段を新しく取り入れることで、支払い方法の選択肢拡充や会計の時間短縮等を図り、窓口利用者の利便性の向上と非接触型社会の実現に繋げる。				
具体サービス	【導入場所】 （本庁）市民課・収税課の2箇所 【対象の手数料】 住民票謄本・抄本、戸籍謄本・抄本、印鑑証明、身分証明書、固定資産評価証明書、所得証明書、納税証明書 等 【キャッシュレス決済サービス】 ・POSレジの導入 ・各種決済手段に対応したキャッシュレス決済端末の導入（クレジットカード、電子マネー、QRコード）				
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 ② ③			【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用満足度 ②決済所要時間 ③	

事業概要 【市民等の移動機会削減及び聞こえの課題解決事業】

自治体名	茨城県かすみがうら市	人口	40,429人	事業費	10,354千円
事業概要	本市には複数の庁舎があり、それぞれで取り扱う業務が異なる。各庁舎には包括的に受付を付ける窓口があるが、専門知識を有する職員の配置はないため、複雑な内容の手続の場合、電話対応又は庁舎移動を伴う直接対応を要している。また、各種通訳者の配置等、外国籍の方や耳の不自由な方への対応が不十分な状況である。本件サービスの導入により、庁舎移動の機会を減らし、及び聞こえの問題を解消することができる。				
具体 サービス	【遠隔窓口システム】 ・ 庁舎間をネットワークで結び、PCモニターを介して、相談や申請等を受ける。 ・ PCモニターに書類の記載例等を表示し、補助を行う。 【翻訳及び文字起こしシステム】 ・ 各種外国語を日本語に翻訳してディスプレイに表示させる。 ・ 日本語を文字起こししてディスプレイに表示させる。 《遠隔窓口システムの流れ》 ① 自宅から最寄りの庁舎へ ② 最寄りの庁舎と専門職員がいる庁舎をネットワークで結び、モニターやスピーカーを用いて遠隔で対応  《翻訳・文字起こしシステム》 1 外国人との会話  音声入力による 日本語 ↓↑ 外国語 のコミュニケーションを実現 2 音が聞こえにくい方との会話  音声入力による 日本語 ↓↑ 日本語 のコミュニケーションを実現				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①遠隔窓口システムの利用件数 ②翻訳及び文字起こしシステムの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①遠隔窓口システムを利用した住民満足度 ②翻訳及び文字起こしシステムを利用した住民満足度				

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】

自治体名	茨城県桜川市	人口	36,794人	事業費	12,955千円
事業概要	行政向けキオスク端末を市役所窓口に設置し、証明書交付に係る申請書の記入を省略、市民の待ち時間を短縮させるとともに、証明書交付場所を分散させ、感染症対策と窓口の混雑緩和につなげる。また、窓口にはキャッシュレス決済可能な端末を導入することで、クレジットカードや電子マネー等での支払いを可能にし、市民の利便性を確保する。さらに、LoGoフォームを導入し、オンライン申請や市民アンケートの簡易化を目指す。				
具体サービス	【行政向けキオスク端末の設置】 - 行政向けキオスク端末を市役所窓口設置し、マイナンバーカードによる証明書交付を利用してもらうことで、申請書の記入を省略し、証明書発行までの待ち時間短縮を図る。 - 同様の操作によりコンビニで証明書が取得できることを周知し、市民が市役所まで来る負担を軽減させるとともに、窓口の混雑緩和につなげる。 【キャッシュレス決済の導入】 - キャッシュレス決済用モバイル端末を導入し、手数料等の支払について、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対応することで、市民が自由に決済方法を選べるようにするとともに、支払手続きの時間短縮を図る。また、市民と職員の接触機会を削減する。 【電子申請の導入】 - LoGoフォームシステムを導入し、各種申請や市民アンケートをオンライン上で受付することで、市民が簡単に、手間なく手続きできるようにする。		 電子申請 LoGoフォーム - ガイドに従って入力 - 印刷や移動、郵送が不要 ・印刷や移動、郵送などによる経費や時間がからなくなる。 ・ガイドに従って入力するため、ミスが軽減される。 ・申請完了をメールで受け取れる。 電子申請 LoGoフォーム 24時間365日いつでも申請 - 全国どこからでも申請 - PCもしくはスマホから簡単に申請可能 ・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。 ・入力ミスや不備申請が軽減される。 審査 電子文書交付 LoGoフォーム - 審査後のやりとり可能。 - 電子文書交付も可能。 ・申請からその後の受理、完了までの双方のコミュニケーション可能。 ・電子文書交付で印刷費や郵送料を削減。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書等交付件数に占めるキオスク端末利用率 ②窓口でのキャッシュレス決済利用率 ③電子申請対応手続き数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②次回も電子申請を継続利用したい人の割合 ③		

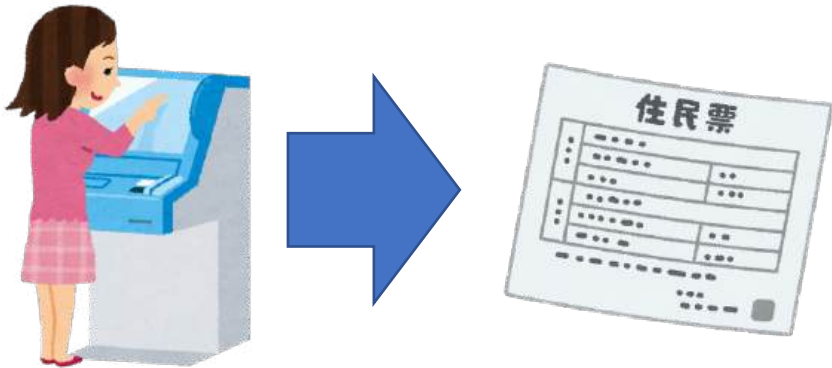
事業概要【窓口DX推進事業】

自治体名	茨城県神栖市	人口	94,333人	事業費	7,552千円
事業概要	窓口サービス向上のため、市総合支所と本庁舎等の担当部署とをつなぐオンライン相談窓口システムを導入し、これまで担当部署へ行かなければできなかった専門的な相談・手続きを総合支所でも行えるようにする。また、ライフイベントごとに市役所への必要な手続きをオンラインで案内するナビゲーションシステムと、市の窓口やイベント等の来庁日時をオンライン予約するシステムを導入し、市民の移動負担と窓口の待ち時間の軽減を図る。				
具体サービス	【庁舎間オンライン相談窓口システム】 総合支所から本庁舎等の担当部署とオンライン接続し、市民が本庁舎等に行かなくても画面越しに各種相談や手続きをできるようにする。 【オンライン手続きガイド】 ライフイベント等の手続きにおいて市民が必要な手続きと持ち物をオンラインから案内する。また、来庁不要な手続きは既存の電子申請サービスへと誘導する。 【オンライン窓口予約サービス】 オンラインから窓口等への来庁日時を予約する。 庁舎間オンライン相談窓口システム 庁舎間オンライン接続 ウェブ会議＋遠隔操作 市民 >>> 支所 最寄りの窓口で手続き完結 本庁 担当職員 本庁職員が、支所来庁者の端末操作（書画カメラ、スピーカー、画面表示）を遠隔で実施 ⇒来庁者の表情を映すカメラ＋書類を映すカメラにより、直接対面応と同様に書類の書き方や相談が可能 オンライン手続きガイド オンライン手続きガイド 市民は質問に答えるだけで必要な手続き・持ち物を確認 来庁不要な手続きは、オンライン申請に誘導 （既存システム）「びったりサービス」または「いばらき電子申請・届出サービス」からオンライン申請 オンライン窓口予約サービス 窓口予約サービス 待ち時間短縮のため来庁日時を指定して予約				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎間オンライン相談窓口システムを提供可能な手続き数 ②オンライン手続きガイドのアクセス件数 ③オンライン窓口予約サービスの受付件数 ④庁舎間オンライン相談窓口システムの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①庁舎間オンライン相談窓口システムの利用満足度 ②オンライン手続きガイドサービスの利用満足度 ③オンライン窓口予約サービスの利用満足度 ④窓口予約サービス利用者の来庁時間削減への評価				

事業概要【移動市役所事業】

自治体名	茨城県行方市	人口	32,117人	事業費	20,000千円
事業概要	当市は市内に鉄道がな、く路線バス等も限られているため、移動は自家用車に依存している。また、市内全域に住宅が点在している上、高齢化も進んでいることから、移動手段の確保も難しく、現在、多くの市民が行政への相談、申請、マイナンバーカードの取得などに不便を感じている。そのため、市民からのニーズのある場所へ容易に移動することが可能な、多目的車両を活用した移動市役所を実施し、市民サービスと市民の利便性の向上につなげる。				
具体サービス	各拠点（行政区単位等）において、主に以下のサービスを実施する。 サービス内容： ・マイナンバーカードの新規申請 ・住民票や印鑑証明書の発行 ・各種税務証明書の発行 ・行政相談対応 【車両搭載機能】 ・庁舎とのテレビ通話 ・証明書・マイナンバー用写真撮影 ・各種証明書等印刷機能 【行政サービス】 ・マイナンバーカードの申請受付 ・各種証明書の発行 ・オンライン相談 証明書発行依頼・相談者と担当課の連携し 市役所				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移動市役所体験者数 ②住民票・各種証明書発行数 ③移動市役所での相談件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①移動市役所利用者満足度 ②移動市役所を活用した新しい事業検討				

事業概要 【書かない窓口推進事業】

自治体名	茨城県行方市	人口	32,117人	事業費	16,170千円
事業概要	普及したマイナンバーカード(R5.12.31現在73.7%)を活用するため書かない窓口サービスを提供する。市役所の3庁舎にコンビニ交付対応のマルチコピー機(以下、行政マルチコピー機という。)を設置し、使い方の案内や活用メリットのアピールをすることで使い方がわからない住民へのサポートを充実させ、コンビニ交付サービスの利用拡大を図るとともに窓口における混雑緩和に寄与する。併せて、マイナンバーカードのさらなる普及促進を図る。				
具体サービス	【証明書自動交付サービス】 ・マイナンバーカードの活用により、市民が自身で証明書を発行することができる ・庁内設置の行政マルチコピー機を使用して、使い方の案内や活用メリットのPRを行う。		 市役所に設置された端末を操作 住民票等の発行		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎設置の行政マルチコピー機の利用実績件数 ②コンビニ交付案内チラシの作成		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスの利用率アップ ②マイナンバーカードの交付率アップ		

事業概要【スマートサービス推進事業】

自治体名	茨城県東海村	人口	37,851人	事業費	1,749千円
事業概要	窓口における住民の申請書記入に係る手間や時間等が課題となっている。令和6年度は本村の「とうかい“まるごと”デジタル化構想」に基づき、住民課窓口にマイナンバーカードを活用した申請書自動作成システムを導入し、手書きでの申請書記入の手間など住民の負担を軽減することで、課題解決へ向けた“書かない窓口”の取り組みの一つとして、より良い窓口サービスの提供及び窓口業務の効率化を目指す。				
具体サービス	【申請書の自動作成】 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、申請書を“書かない窓口”を実現する。基本4情報のみならず、職員がシステムをオペレーションしながらタッチパネルで必要な情報を選択することで、住民が必要な手続きの申請書を自動で作成するもので、住民の申請書記入の手間を軽減できる。また、誤字・脱字等による書き直しも防げるため、住民の利便性の向上に寄与することが期待できる。 ① タッチパネル操作で 任意の帳票・項目を選択 ② 必要事項が印字された 帳票がプリントアウトされる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書自動作成システム利用率の向上 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度向上 ②手続き時間の削減				

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	茨城県阿見町	人口	50,037人	事業費	7,906千円
事業概要	証明書発行手数料や施設観覧料について、電子マネーやクレジットカード、QRコード決済などで納付できるように、キャッシュレス決済を関係課窓口を導入することにより、住民の利便性の向上、処理時間の短縮による効率化、デジタルデバイドの解消、非現金取引の促進による地域経済の流通の活性化など、様々な地域課題の解決に取り組む。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 クレジットカード・電子マネー・QRコード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であり、証明書発行手数料や施設観覧料などの支払いにおいて、様々な住民ニーズに対応することが可能となる。また、ディスプレイが職員側と利用者側それぞれにあることで、決済時が非接触となり、昨今の感染症対策にも繋がる。 また、キャッシュレス端末にPOSシステムを搭載しているため、1台で会計から決済まで完結することが可能であり、また、システムから多種多様な帳票を抽出することができることから、自治体における集計業務の効率化を実現する。 会計時イメージ 現金払い キャッシュレス決済 ★クレジットカード 決済端末へ差し込みorスキャン ★電子マネー 決済端末へかざす ★QRコード スキャナーで読み取る 利用者 → 役場窓口				
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比率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用者満足度 ② ③				

事業概要【入札参加資格電子申請システム導入事業】

[illegible]

事業概要【フロントヤード改革事業】

自治体名	茨城県五霞町	人口	8,083人	事業費	7,035千円
事業概要	本町が行う各種行政手続き、施設予約などについて、住民が役所に来庁しなくても24時間、365日オンライン手続きができるように整備を図る。また、オンライン手続きができない人向けにも、マイナンバーカードなどを読み取ること で申請書類を記入しなくても済むように整備を行い、手続きや予約に係る住民の負担軽減、利便性向上を図る。				
具体 サービス	【①電子申請システム】 住民が申請、申込、届出などがオンライン手続きができる電子申請システムを導入する。 【②公共施設予約システム】 町内の予約を必要とする公共施設について、オンラインにより予約ができるようにする。 【③書かない窓口】 オンライン手続きができない住民等を対象に、聞き取りにより職員が申請書類等の作成支援を行う。		<pre> graph TD User[利用者] --> Decision{オンライン手続きが} Decision -- できる --> Services["①電子申請システム ②公共施設予約システム"] Decision -- できない --> Window["③書かない窓口"] </pre>		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②電子申請の利用回数（水道使用開始届等） ③公共施設予約システム施設数 ④オンライン予約申請数(B&G海洋センター施設予約) ⑤書かない窓口対応手続き数 ⑥書かない窓口対応手続きの利用回数(所得証明書)		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請対応手続き来庁者数の減(犬の登録申請、死亡届) ②オンライン予約申請による来庁者数の減(B&G海洋センター施設予約) ③書かない窓口サービスの満足度		

事業概要 【地域内デジタル化事業～会計事務～】

自治体名	栃木県宇都宮市	人口	513,343人	事業費	18,627千円
事業概要	取引事業者のデジタル化の底上げに向け、連携プラットフォームによる電子請求システムを導入することで、取引事業者における支払い関連業務の効率化や各種制度への対応を可能とすることで、市と事業者双方の事務負担の軽減、テレワークやペーパーレスによるカーボンニュートラルの推進を図る。また、先行して栃木県が導入している取組との連携を図ることにより、地域内における行政と事業者間のデジタル化推進に寄与するものである。				
具体サービス	【財務会計システムと連携した電子請求サービスの提供】 ・請求書の発行・授受・保管までを一連の流れとして電子データで行うWebクラウドシステム ・紙請求書の発行が不要となり、受発注両者の事務負担の軽減や事務効率化に加え、コスト削減にもつながる。 ・今後の展開として、会計業務デジタル化のファーストステップとして請求書から始め、事業者側の対応状況を鑑み、電子発注等についても実施を検討する		今回の構築		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①地域における本サービス利用事業者数 ②本サービスを利用した請求件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①本サービスの利用満足度 ②事業者及び市における請求業務の削減時間数 ③脱炭素社会への貢献		

事業概要【市営駐輪場等へのキャッシュレス決済の導入】

自治体名	栃木県宇都宮市	人口	513,343人	事業費	31,063千円
事業概要	現在、本市の市営自転車駐車場等については、使用料の支払いにおいて、現金のみの支払い方法から、キャッシュレス決済を導入し、利用者の納付手段を拡大させることで、利用者の利便性向上を図る				
具体 サービス	【キャッシュレス決済サービス】 ・ 決済端末 1 台で複数の決済手段に対応 ・ 施設特性に応じた機器の導入により、利用者のスムーズな施設利用 ・ 運営側による料金授受のミスの軽減 ・ インボイス対応領収書の発行及び機器による保管		 		
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件数（年間） ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市営駐輪場へのキャッシュレス決済の利用者満足度 ②自転車利用環境の充実に対する市民満足度 ③		

事業概要 【デジタル技術を活用したスマート行政サービスセンター設置事業】

自治体名	栃木県佐野市	人口	114,241 人	事業費	58,587千円
事業概要	市役所窓口の混雑緩和や市民の利便性の向上を図るため、市内の大型商業施設に既存の優良モデルを複数導入し、新たに「デジタル技術を活用したスマート行政サービスセンター」を設置する。具体的にはマイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」システムやオンライン手続き予約管理システムを導入するとともに、キャッシュレス決済に対応したセミセルフレジを設置し、一体的に行政手続きのDX化を推進する。				
具体サービス	【窓口業務支援システム】 - 申請書作成支援機能：基幹業務システムと連動し、精度の高い申請書を作成する。 - ライフイベント関連手続き判定機能：転入や転出、転居等において、必要な関連手続きを自動リストアップした案内・受付を行う。 【手続き予約管理システム】 - スマートフォンの時間指定予約に対応する。 - 順番待ち人数や待ち時間をリアルタイムで表示する。 - 電話、メール、LINE呼び出し機能を搭載する。 【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ】 - キャッシュレス決済による支払いに対応する。		   		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口業務支援システムの申請処理件数 ②手続き予約管理システムの利用回数 ③キャッシュレス決済対応セミセルフレジの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 1人当たりの手続にかかる所要時間 ②市民へのアンケート調査による窓口サービスの満足度		

事業概要【行政手続のオンライン化事業】

自治体名	栃木県鹿沼市	人口	91,494人	事業費	17,499千円
事業概要	開庁時間に庁舎等に来ることができない市民が、スマートフォンなどを利用し、いつでもどこからでも、行政手続の申請、公共施設の予約に関する問い合わせや決済ができるようにするため、オンライン申請システムを導入する。また、自宅でインターネットに接続する環境がない市民に向けて、出張所や主要な市機関に公衆Wi-Fiの環境を構築し提供する。また、公衆Wi-Fiは、災害発生時に市民が情報を取得するための手段としても活用する。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 (BotExpress社の「GovTech Express」を想定) - 市役所等に来庁できない人が、LINEやPCを利用し、行政手続や公共施設予約が24時間365日できるようになる。また、使用料や手数料を現金を使わずに決済できるようになる。 - 本庁舎、情報センター及び各コミュニティセンター等に公衆Wi-Fiの環境を整備し、窓口での案内やスマホ教室の開催などを通して、オンライン申請に不慣れな高齢者等に利用方法を案内することで普及促進を図る。また、災害発生時等における通信利用の際の利便性向上に繋げる。 【斎場予約システム】 (ビジネステック社の「葬祭場予約管理システム」を想定) - 市民又は葬祭業者がシステムを利用して斎場の予約ができるようになり、電話やFAXで申請する必要がなくなる。また、市及び斎場が予約の情報を共有できるようになる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請が可能な手続数 ②予約が可能な公共施設数 ③オンライン申請システムの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請システム利用者満足度 ②公共施設予約機能利用者満足度 ③Wi-Fi経由でオンライン申請等の手続した人の満足度				

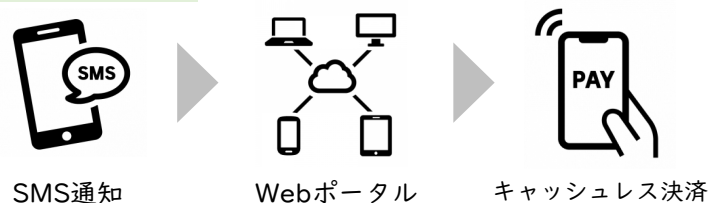
事業概要 【デジタル窓口構築に向けたキャッシュレスレジ導入事業】

自治体名	栃木県真岡市	人口	77,499人	事業費	4,011千円
事業概要	真岡市では、DX戦略計画に基づきアナログサービスとデジタルサービスから利用者が選択できる「ハイレックス市役所」をビジョンに掲げている中、窓口においてキャッシュレス決済を可能とすることで、より便利な窓口サービスを実現する。これにより、非接触型のサービス提供による窓口満足度の向上を図るとともに、現在手作業で実施しているレジ締めなどの事務効率を図ることで、市民対応の時間を創出し、よりよい窓口サービス等の提供につなげる。				
具体サービス	【キャッシュレスレジの導入】 ・マルチペイメントに対応したキャッシュレス決済端末機の導入する。 【クラウド型POSレジ + 自動釣銭機の導入】 ・キャッシュレス決済と連動したクラウド型POSレジと自動釣銭機を導入することで現金の計算など長時間を要しているレジ締め作業を効率化する。		 (参考) https://www.postas.co.jp/news/2023/9537/		
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導入窓口数 ②キャッシュレス決済利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの住民満足度 ② ③		

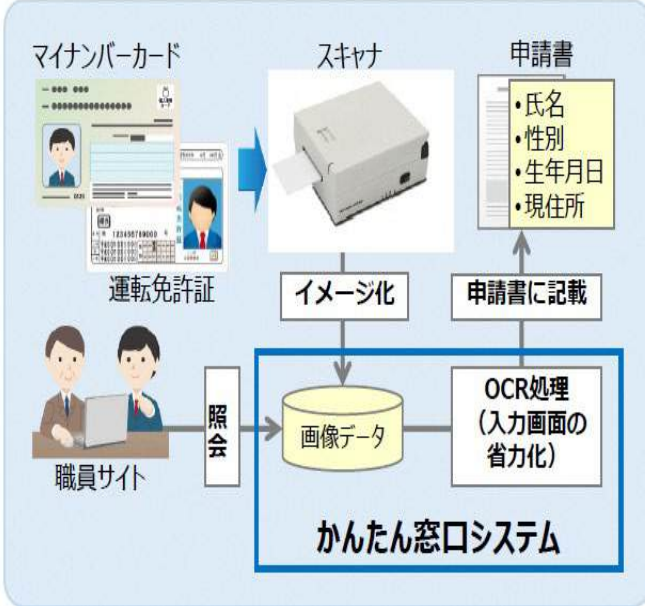
事業概要【市役所窓口キャッシュレスサービスの拡充】

自治体名	栃木県那須塩原市	人口	114,097人	事業費	4,808千円
事業概要	本庁舎窓口においてキャッシュレス決済・POSレジを導入し、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し、職員の集計作業等の効率化も図ることができたが、支所等では現金支払いのみで、現金を準備する手間、決済に時間がかかる等の課題があるため、各支所等にも同サービスを展開し、同じサービスを受けられる環境を整備することで、市民の利便性の更なる向上を図り、各POS レジを連携し、業務効率化を進める。				
具体サービス	本庁に導入したキャッシュレス決済サービスを各支所・出張所に展開することで、すべての庁舎でクレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を行うことが可能となる。 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。 また、キャッシュレス決済端末とPOSレジ、自動釣り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。 The diagram illustrates the network environment and equipment configuration. On the left, 'Cloud Servers' are connected to a 'Branch Office' router via 'Internet'. The router manages local devices: 'POS terminals', 'Receipt terminals (iPad)', 'Customer display (iPad)', a 'Scanner', a 'Printer', and an 'Automatic change machine' (connected either directly or through an 'mC-Bridge'). A separate section labeled 'Headquarters / Out-of-office' shows a 'Management screen' on a laptop and a 'POS+' terminal.				
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の件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① サービス利用者の満足度 ② 証明書発行等に係る時間の削減 ③				

事業概要 【デジタルを活用したスマート水道推進事業】

自治体名	栃木県さくら市	人口	43,841人	事業費	13,404千円
事業概要	概要①各種通知（請求、督促など）について、SMS（ショートメッセージサービス）によるデジタル配信を可能とする 概要②水道等利用者向けWebポータルを構築し、Web上で各種通知の明細を確認できるようにする 概要③デジタル配信に対応する決済手段を提供し、キャッシュレス決済等を促進する				
具体サービス	①SMSによるデジタル配信サービス 水道等利用者に対する各種通知（請求、督促など）をSMSを活用し、デジタル配信する ②水道等利用者向けWebポータルサービス 水道等利用者向けWebポータルを構築し、Web上で各種通知の明細を確認できるようにする ③キャッシュレス決済サービス 決済代行事業者が提供する決済手段（Web口座振替、コンビニバーコード決済など）を利用可能とし、デジタル配信された請求を、スマホ等を活用して決済ができるようにする		〔現在〕  全体の約15～30%が 紙媒体での通知・各種窓口で現金納付 〔目指す姿〕  SMS通知 Webポータル キャッシュレス決済 各種サービスを組み合わせ、 水道等利用者に対するサービス内容をデジタル化		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①通知全体に占めるSMS発信率 ②Webポータルへのアクセス件数 ③支払い件数全体に占めるデジタル配信由来の支払い件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①SMS利用者の満足度 ②Webポータル利用者の満足度 ③デジタル配信由来の決済利用者の満足度		

事業概要【かんたん窓口推進事業】

自治体名	栃木県那須烏山市	人口	24,100人	事業費	9,433千円
事業概要	窓口利用者からは押印と同様、「書くこと」の省略が求められている。また、本市の高齢化率は38%（令和5年12月1日現在）と全国平均29.1%と比較しても非常に高く、申請書等への記載が困難な利用者が増えており、窓口業務が円滑に進まない事態が発生している。そこで、誰にでも優しい窓口を実現するため、利用者の「書くこと」の負担軽減、入力迅速化及び入力誤りの防止等を目的とした「かんたん窓口システム」の導入を行う。				
具体サービス	【かんたん窓口システムの導入】 各種届書や証明書の申請等を「書かない」かんたん窓口システムの導入 - かんたん窓口システムを導入し、市民に書くことの負担を減らす - タブレット端末、本人確認OCRの導入 - マイナンバーカードや運転免許証、在留カードをシステムにかざすことで、住所・氏名・生年月日等が申請書に転記される。その際に発行される案内書を持ち、各課に移動することで、各課での申請書記入が不要となる - マイナンバーカードや運転免許証で本人確認が行われているため、各課窓口での本人確認が不要となる 【かんたん窓口で対応可能な手続き】 転入、転出、転居、お悔やみ、出生、各種証明書等の発行に関する手続き		 The diagram illustrates the workflow of the Kanban Window System. It starts with a user presenting a My Number Card and a Driver's License to a scanner. The scanner captures the data and sends it to the Kanban Window System. The system then processes the data using OCR (Optical Character Recognition) to reduce the need for manual data entry. The processed data is then used to generate the application form, which is then processed by the Kanban Window System to produce the final document. The system is designed to be user-friendly and efficient, reducing the burden on both users and staff.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムによる対応が可能な申請手続き数 ②システムでの申請数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①「かんたん窓口システム」利用者の利便性アンケート調査		

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】

自治体名	栃木県上三川町	人口	31,020人	事業費	6,241千円
事業概要	行政手続きのために時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの書類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。また、本人確認が必要な手続きや窓口での支払いが必要な手続きにおいても、マイナンバーカード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し可能とする。				
具体サービス	【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」。 ●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」（電子認証オプション） ・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事業者として連携） ・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）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②マイナンバーカード等利用手続き数 ③電子化手続きにおける電子申請利用割合				

事業概要【AI-OCR・RPAを活用した行政サービス向上事業】

自治体名	栃木県益子町	人口	20,903人	事業費	4,637千円
事業概要	益子町では、令和5年度より電子申請システムを導入し、手続き等のオンライン化を図っているが、引き続き、窓口での手続き等を希望する町民や窓口の方が適切な手続きも一定数ある。窓口業務において、職員は提出された書類の確認やシステム入力等の事務処理に時間・日数を要し、町民は迅速な行政サービスを享受できていない。AI-OCR・RPAを活用し、事務処理の自動化・効率化を図り、町民への行政サービスの迅速な提供を実現する。				
具体サービス	【AI-OCR】 提出された書類をスキャンし、自動で文字起こしを行い、書類の記載内容を文字データ化する。 【RPA】 AI-OCRにより文字データ化された情報やオンライン申請により届いた情報から、確認や審査、システム入力など、RPA動作用に作成するシナリオ通りに自動で作業を行う。 AI-OCR・RPAを活用し、提出される書類を文字データ化および確認、審査、システム入力等作業を自動化・効率化することにより、正確に作業するとともに作業時間・日数を短縮し、町民への行政サービスを迅速に提供することを目指す。 The diagram illustrates two scenarios for document processing. The top scenario, labeled '現在' (Current), shows a person at a desk scanning documents, followed by a person at a computer manually inputting data, which is then printed. A long double-headed arrow indicates this process '時間を要する' (takes time). Below it, the bottom scenario, labeled '導入後' (After introduction), shows the same initial steps but then uses icons for 'AI-OCR' (an eye) and 'RPA' (a blue robot) to represent automation. A shorter double-headed arrow indicates this process is '自動化・迅速' (automated and fast). Text below explains that using AI-OCR speeds up data entry, and RPA ensures accurate automatic input, leading to efficiency and faster service.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①実装業務数 ②処理件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①短縮時間 ②行政サービス提供にかかる時間・日数削減率 ③住民満足度				

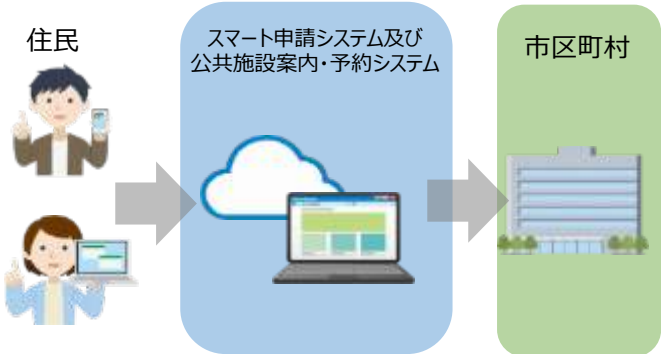
事業概要 【デジタル技術を活用した行政のデジタル化による住民サービスの向上】

自治体名	栃木県壬生町	人口	38,404人	事業費	8,427千円
事業概要	現在の対面窓口では、行政サービスを受ける際には窓口まで行かなくてはならず、高齢者や子育て中の住民のような時間や場所、行動に制約があるような住民にとっては大きな負担となっている。そこで、行政手続きの効率化を図るために、タブレット端末及びノーコードで業務のシステム化や効率化を実現するアプリを作成できるクラウドサービスを導入する。これにより、住民サービスのオンライン予約や申請が可能となり、従来よりも短期間で住民サービスの提供を実現する。また、クラウドサービスに蓄積されたデータは、本町の移住・定住施策を検討する定量的なデータとして活用を行い、根拠に基づいた行政運営による住民サービスの向上を図る。システム導入後はクラウドサービスの拡張性を活かし、R6年度に活用を見込んでいる2サービスに加え、段階的に子育て支援等の他分野へ事業展開を行い、全庁的な行政手続きのデジタル化を推進する。R6年度をアプリ開発期間と想定し、各分野へ波及できるよう全職員分のクラウドサービスのアカウントを発行する。				
具体サービス	【オンライン予約・申請の拡大（R7年度）】 令和6年度にオンライン化する下記2業務を起点とし、令和7年度より子育て支援分野（保育所入所手続き、児童手当等）、各種インフラ手続き（水道使用開始手続き等）のオンライン申請へ対応を拡大する。 【介護認定調査（R6年度）】 申請から認定までの行政手続きのデジタル化を実施し、調査のペーパーレス化やオンライン予約に対応する。調査員や認定審査委員等の負担軽減と作業効率化を図ることで、認定スピードの向上及び処理件数が増加し、従来よりも迅速に介護サービスの提供をすることができる。 【固定資産税家屋調査（R6年度）】 家屋調査のペーパーレス化やオンライン予約を実装し、行政事務の効率化と住民の利便性向上を図る。デジタル技術の活用により、調査期間が短縮され、住民サービスの向上が実現する。また、クラウドサービスに蓄積されたデータを本町の移住・定住施策を検討する定量的なデータとして活用する。 紙からデジタルへ置き換え フォーマット統一・データの集約 対面・オンラインのハイブリッド化 作業スピードの向上による住民の待機時間の削減 職員や調査員・認定委員等の負担軽減や作業効率化 地域関係者・組織におけるデジタル化促進 ・申請件数が多く煩雑な事務処理を伴う業務を対象とした集中的なオンライン化（R6年度は、介護認定調査及び固定資産税家屋調査の申し込みをオンライン化し、令和7年度以降は、他分野のオンライン化を実現する。） ・ノーコードツールの積極的な業務への活用				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①住民向けオンライン手続きの数 ②調査員が勤務している1日当たりの介護認定調査件数 ③固定資産税家屋調査の1日当たりの最大調査件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民向けオンライン手続きの利用満足度 ②介護認定新規申請・区分変更申請から調査までの期間 ③固定資産税家屋調査の1件当たりの調査時間				

事業概要【来ても来なくても書かせない窓口（拡充）】

自治体名	栃木県下都賀郡野木町	人口	25,028人	事業費	3,972千円
事業概要	行政手続きのデジタル化により、役場に【行かない】、申請書を【書かない】、町民が【待たない】環境を構築します。複数の手続きが必要な場合は、重複する情報を共有し、手続きの種類によっては同時に処理するなどフロントヤードの簡素化を図ります。また、申請や届出の手続き情報をオンラインで受け取ることでバックヤード事務の効率化も可能となります。窓口間での連携やデジタル化の恩恵を最大限に享受するためのBPRも取り組みます。				
具体サービス	【スマート申請システム】 マイナンバーカードによる電子署名機能や申請データと基幹業務システムとの連携機能を持ったオンライン申請システムです。オンラインでできる手続きはオンラインで完結させることで、町民の「行かない」、「書かない」、「待たない」環境を構築します。 【かんたん窓口システム】 オンラインで完結できない手続きや対面での手続きをお求めの町民にはマイナンバーカードとタブレット端末を活用することで行政手続きのデジタル化を実現します。タブレット端末には、手続きのナビゲーションを搭載し、必要とされる全ての手続きを漏れなく案内します。オンラインで完結できない手続きでは、事前に上記スマート申請システムで情報を入力しておくことで、かんたん窓口システムと連携し、スムーズな手続きを実現し、「書かない」、「待たない」環境を構築します。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新規追加タブレットを利用した手続件数の割合 ②オンライン申請手続き利用件数 ③新規追加タブレット導入窓口手続処理時間		【アウトカム指標（成果指標）】 ①対面窓口におけるサービス満足度の平均値 ②オンライン申請におけるサービス満足度の平均値 ③今回申請分で新規対応する窓口事前予約利用率		

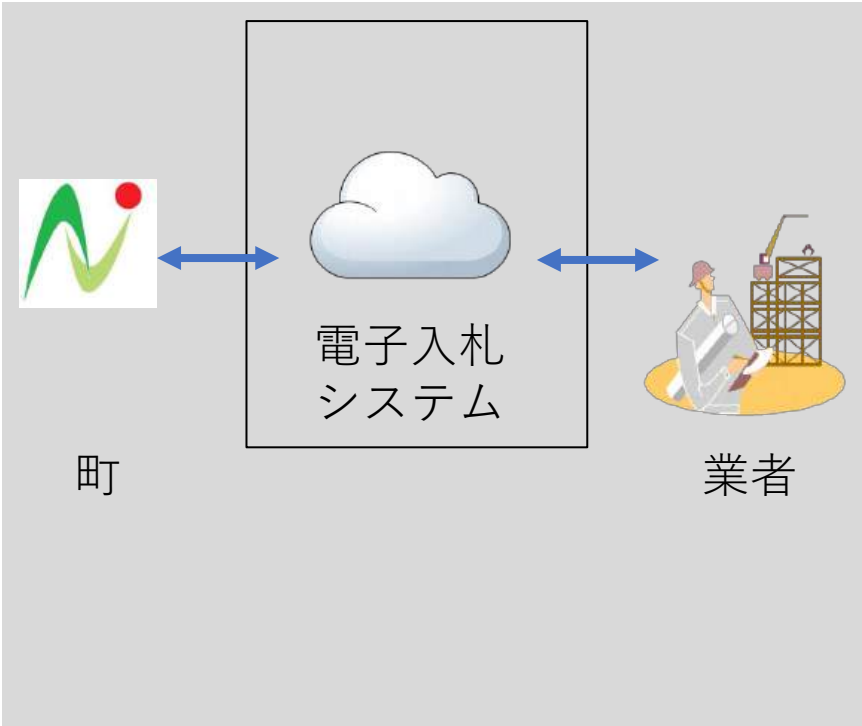
事業概要 【しおや暮らしプラットフォーム構築事業】

自治体名	栃木県塩谷町	人口	10,088人	事業費	5,175千円
事業概要	本町は、住民が来庁し紙での申請を必要とする業務がほとんどであり、住民が行政サービスの申請や手続きに要する時間も長くなり、事務負担が重くなる原因となっているため、本事業では、公共施設の予約や各種申請についてオンラインでの申請を可能とするスマート申請システムの導入や、住民向けポータルとして利用率が高いLINEを活用したプラットフォームを構築します。				
具体サービス	【公式LINEによるプラットフォームの構築】 ● リッチテキストにより、スマート申請、公共施設案内・予約システムへ直結します。 ● チャットボットにより必要な情報が記載された町HPへ誘導します。 【TASKクラウド スマート申請システム】 ● 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が申請できます。 ● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。 ● 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を完結させ、「行かない」窓口を実現します。 【公共施設案内・予約システム】 ● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で空き情報の確認、予約、抽選申込ができ、「行かない」窓口を実現します。 ● 電子決済に対応しており、料金支払いまでオンライン上で完結できます。		 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEの友達申請件数 ②オンライン申請可能な手続きの種類 ③公共施設案内・予約システムの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマート申請及び公共施設案内・予約システムの満足度 ②手続所要時間の短縮 ③		

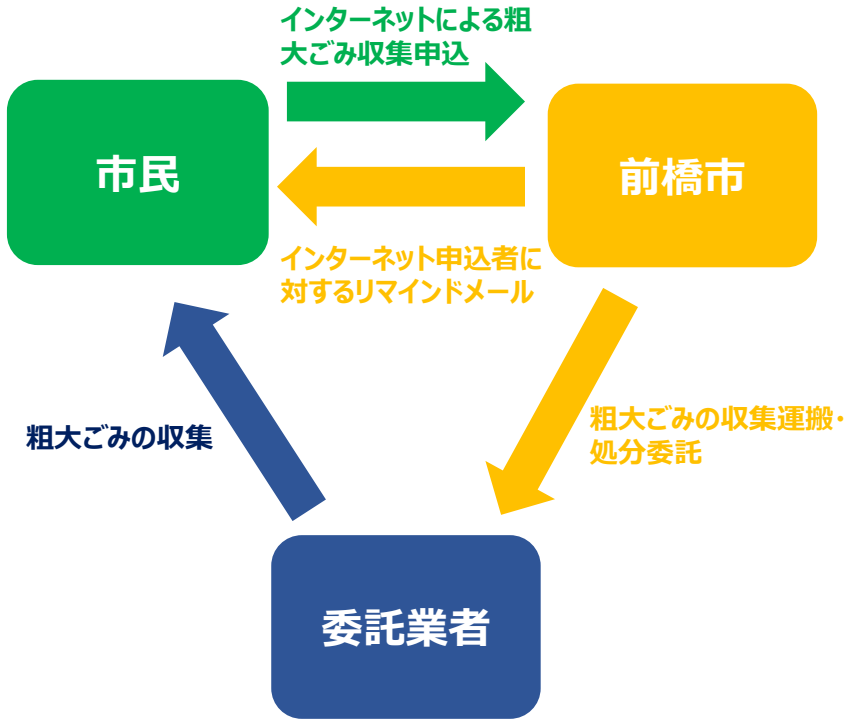
事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	栃木県那珂川町	人口	14,571人	事業費	10,560千円
事業概要	那珂川町では、行政手続の大半が窓口で申請書を用いた内容であり、多岐に渡る申請の場合は個人情報等を複数枚にわたり記載する必要がある。そういった住民負担の軽減するために、マイナンバーカードから基本情報を読み取、必要とする申請データを作成する環境を構築し、書かない窓口の実現化を目指していく。				
具体サービス	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。 【TASKクラウド かんたん窓口システム】 ● 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。 ● 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、住民に必要な手続きを自動で判定します。 ● 入力した申請データは関連課で活用できます。		The diagram illustrates the 'Shikanai' (No Writing) service flow. It shows a resident (住民) coming to the office (来庁) and interacting with a tablet. The system (TASKクラウド かんたん窓口システム) is connected to various departments (市区町村) via 'Information Linkage' (各課で情報連携). The process is designed to be 'No Writing' (書かない).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①かんたん窓口での手続件数 ②かんたん窓口の手続項目数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①かんたん窓口サービスの満足度 ② ③		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	栃木県那珂川町	人口	14,571人	事業費	3,187千円
事業概要	那珂川町において年間で工事約60件、設計約20件の入札を執行しているが、1つの案件毎に2～3回業者が来庁し、入札手続（申請・閲覧・入札等）を行っている。業者は限られた人員の中、入札のために「人を移動させる」ことに負担感を持っており、町側・業者側双方が開札日に時間的に拘束されている。電子入札システムを導入することで、業者の交通費や人件費の削減、利便性の向上、入札参加機会の拡大などを図る。				
具体 サービス	【電子入札システム】 以下の業務を電子データで行う。 （指名競争入札） ・ 指名通知書の発行・確認 ・ 受領確認書の発行・確認 ・ 入札書（辞退届）の提出 ・ 入札書（辞退届）受付票の発行 ・ 開札 ・ 落札者決定通知書の発行 （一般競争入札） ・ 入札書の提出・受付票の発行 ・ 開札 ・ 保留通知書の発行・確認 ・ 落札候補者決定通知の発行・確認 ・ 入札参加資格確認申請書の提出・受付 ・ 入札参加資格確認通知所の発行・確認 ・ 落札者決定通知書の発行				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子入札を実施する割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 電子入札システムの満足度 ② ③		

事業概要【粗大ごみ戸別収集予約受付システム導入事業】

自治体名	群馬県前橋市	人口	329,981人	事業費	2,487千円
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収集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、システム導入によりリアルタイムで収集可能日を確認しながら申込が可能になるほか、申込後はいつでも申込状況の確認ができ、リマインド機能で粗大ごみの排出する機会を逃さないなど、利用者の満足度の向上を図る。				
具体サービス	本市では、家庭から出る粗大ごみ（4 5リットルの市指定ごみ袋に入らないもの：自転車、ベッド、たんす等）について、1回3点までを市民の自宅等に伺い収集する、戸別収集を実施している。 これまで、主に電話により受付していたが、これをパソコンやスマートフォン等24時間利用可能なインターネットでの粗大ごみ戸別収集受付サービスを導入していく。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①粗大ごみの受付のうちインターネット受付利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①粗大ごみの受付システムの満足度 ②収集当日の粗大ごみの出し忘れ等の問合せ対応件数				

事業概要【書かない窓口整備事業】

自治体名	群馬県桐生市	人口	103,139人	事業費	16,370千円
事業概要	各種手続きにおいて、窓口ごとに氏名、住所等を何度も申請書へ記入させている状況であり、市民の負担及び窓口の混雑につながっている。ライフイベントごとの手続きやマイナンバー更新手続きにおいて、マイナンバーカードや運転免許証から情報を読み取り、申請書へ自動出力するシステムを導入し、申請者の利便性向上及び業務効率化による窓口の混雑緩和並びにサービスレベルの平準化を図る。これにより、誰一人取り残さない、書かない・迷わない・待たない窓口を実現する。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 ・マイナンバーカードや運転免許証の本人確認書類の表面記載事項を読み取り、申請書へ自動入力する機能 ・申請者からの聞き取りにより申請書を作成する機能 ・ライフイベントに合わせた必要な手続きを示してくれるナビゲーション機能 ・複数申請書を一括で作成する機能 ・窓口横断的なワンスオンリー機能 ・スマートフォンで事前申請書作成機能 【申請書作成支援システム（マイナンバー手続き用）】 マイナンバーカードから情報を読み取り、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。 ①マイナンバーカードや運転免許証を読み取り  ②簡単なシステム操作で  ③自動出力された申請書が完成  「書かない」 「迷わない」 「待たない」 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の利用割合 ②書かない窓口（マイナンバー手続き用）の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口の利用者満足度 ②書かない窓口（マイナンバー手続き用）の利用者満足度				

事業概要 【おくやみワンストップ窓口事業】

自治体名	群馬県桐生市	人口	103,139人	事業費	674千円
事業概要	故人が死亡後に必要となる手続は多岐にわたり、遺族に多くの負担を強いる状況となっていることから、死亡手続を行う遺族に対し、専用窓口を設ける。システム導入により、死亡者や遺族の状況に応じた必要手続を抽出して漏れなく案内するとともに、可能な手続は窓口でワンストップ対応として遺族が手続する窓口を最小化し、遺族の負担軽減及び利便性向上を図ることで、遺族の心に寄り添ったやさしい窓口を実現する。				
具体サービス	【おくやみワンストップサービス】 - 専用受付窓口の設置 - 事前予約の受付 - 各種申請書の作成補助 - 関係各課への案内 【支援ナビシステム】 - 必要手続の抽出 - 手続一覧表の作成 利用者 おくやみコーナー 関係課 ①利用予約（ネット・電話） ②予約受付、手続の絞込み、各課への手続回答依頼 ③予約確認、手続の確認、手続内容の回答 ④各課からの回答確認、手続一覧表等の作成準備 ⑤おくやみハンドブック等で必要書類を確認・準備 ⑥来庁 ⑦ワンストップ可能な手続の案内 ⑧その他手続の申請書のお渡し・案内 ⑨受付・案内				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみ窓口利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②おくやみ手続所要時間				

事業概要【口座振替Web申込サービス導入事業】

自治体名	群馬県伊勢崎市	人口	212,290人 (R5.12.1)	事業費	8,363千円
事業概要	現在、市民が窓口で書類を提出している市税等口座振替の手続きについて、市民からのパソコン、スマートフォン等によるWeb申請を導入し、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用による事務効率化を進めながら、市民の時間的制約を排し、利便性の向上を図り、収納率の向上につなげる。				
具体 サービス	【Web口座振替受付サービス】 - PCやスマホからの口座振替の申請を可能にする。 - 市民が行う申請手続きに要する時間を短縮する。 - 口座振替データのデジタル化により、申請から口座振替開始までの期間を短縮する。 ©伊勢崎市 くわまる				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替申込件数 ②1年間の納付全体に占める口座振替納付の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②市民が申請を行う際に短縮できた所要時間				

事業概要【行政DX推進事業】

自治体名	群馬県伊勢崎市	人口	212,290人	事業費	68,207千円
事業概要	行政手続きに係る複数のDXサービスを一体的に実装し、市民が「行かない」、「迷わない」、「待たない」、「書かない」窓口を実現する。市役所窓口の混雑解消を目指し、来庁する市民の待ち時間低減や申請書記入等の負担を軽減する。				
具体サービス	【①オンライン手続きガイドサービス】（行かない窓口） ・オンラインで質問に答えていくことで、必要手続、必要書類が一覧で確認可能とする。 ・オンライン申請が可能な手続についてはリンクによりそのまま申請フォームへ 【②総合窓口支援サービス】 「案内リスト作成サービス」（迷わない窓口） ・聞き取りにより必要な手続のみが記載された案内リストを窓口交付する。 ・手続担当課、必要書類一覧、オンライン申請の有無等を記載したQRコード付きリストを作成。各課窓口へ行った際はQRコードを読み込むことで申請情報を読み取ることができるため、来庁者は説明の手間も省ける。 「手続書類作成支援サービス」（書かない窓口） ・職員の聞き取りや本人確認書類の読み取り、また案内リストのQRコード読み取りにより手続書類の用意。かつ自動印字を行う。 ・市民は署名するだけで手続書類が完成する。 「関係課履歴情報共有サービス」（待たない窓口） ・手続関連部署間での進捗状況、必要手続の共有。 ・市民が別の課へ行った際に何度も説明をし、何度も同じことを書くといった事象が解決される。 【③セミセルフレジへのキャッシュレス決済導入】（待たない窓口） ・現在設置済のセミセルフレジへキャッシュレス決済を導入する。 ・本市独自の電子地域通貨「ISECA」と連携した支払いも予定。 オンライン オンライン手続きガイドサービス オンライン上で申請者に合わせた手続一覧検索 そのままオンライン申請への案内機能 「行かない窓口」 ↓ 総合窓口支援サービス 案内リスト作成サービス 申請者に合わせた過不足のない案内リストの作成機能 「迷わない窓口」 手続書類作成支援サービス 署名のみで済む各種申請書作成支援 「書かない窓口」 関係課履歴情報共有サービス 手続の対応履歴を窓口所管課で共有する機能 「待たない窓口」 セミセルフレジへのキャッシュレス決済導入 証明書手数料のキャッシュレス決済可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン手続きガイドサービスの利用件数 ②総合窓口支援システムを利用した受付件数 ③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 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済に係る利用者満足度 ②総合窓口支援サービスに係る市民アンケート調査結果平均値 ③オンライン手続きガイドサービス利用満足度				

事業概要【デジタル技術による対面窓口の混雑緩和拡張事業】

自治体名	群馬県太田市	人口	222,568人	事業費	8,938千円
事業概要	本庁舎の一部部署ではなく、支所を含む複数部署の市全体の窓口混雑を解消するため、R5年度に本交付金を活用し実施した「デジタル技術による対面窓口の混雑緩和事業」の取組を推し進め、R6年度は対象の窓口・サービスを拡張する。既に本市導入済みのサービスを迅速に横展開することで、市全体としての「総合的なフロントヤード改革」を推し進めるとともに、R5年度事業の着実な推進を図る。				
具体サービス	【届出書作成支援サービス】 - R5の市民課の取組をR6は福祉、健康医療部署に拡張 - 住所異動に伴う関係手続の書類作成負担・時間を削減することで、窓口での滞留時間を短縮 【手続き案内サービス】 - R5は市民課の住所異動や出生等の手続きに対応 - R6は保育入園手続きまで拡張し、子育て世帯の手続きに係る負担と時間を軽減 【キャッシュレス対応セミセルフレジ】 - R5は市民課に導入 - R6は新設の支所に導入し、地域社会のキャッシュレス化を促進 【待ち順番案内サービス】 - R5は市民課及び税関係部署に導入 - R6は新設の支所に導入し、より広範な地域で同サービスの恩恵が得られるようにする		【R5】本庁舎市民課でデジタルサービス実装 本庁舎は遠くていけない  引越しのとき子育て手続きも一緒に便利になったらいいのに 【R6】複数の窓口でデジタルサービス実装 職場の近くも便利になったぞ  国保や介護の手続きもスマホで簡単になったよ		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①届出書作成支援サービスによる関係課受付件数 ②手続き案内サービス（保育入園手続き）の活用件数 ③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 ④待ち順番案内サービス導入支所数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度アンケート調査結果平均値、②対面窓口の混雑緩和に取り組む所属数、③届出書作成支援サービスの利用者満足度、④手続き案内サービスの利用者満足度、⑤キャッシュレス決済対応セミセルフレジの利用者満足度、⑥待ち順番案内サービスの利用者満足度		

事業概要【オンライン申請の拡充による市民サービス向上事業】

自治体名	群馬県太田市	人口	222,568人	事業費	2,084千円
事業概要	仕事や子育ての合間に市役所に来庁する必要があった手続きを、デジタル機器で完結できるサービスを提供する。電子申請活用分野拡大に伴い、現在利用している簡易的な電子申請では入力が複雑となり途中で止めてしまうこともあってサービス拡大につながっていない。本事業ではマイナンバーカードによる本人確認や電子決済の導入により、これまで窓口に来る必要があった手続きまでサービスを拡充することにより、更なる市民サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【オンライン申請サービス】 ・ ノーコードで職員誰もが簡単に作成可能な電子申請サービス ・ 改ページ機能や計算機能により住民が見やすく、申請誤りが生じないフォームを作成可能 ・ マイナンバーカードによるオンライン本人確認、オンライン決済によりこれまでオンライン化できなかった手続きにも対応 ・ 申請データのグラフ化、統計分析、アンケート機能によりバックヤード業務を効率化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請受付件数 ②オンライン本人確認活用手続き数 ③キャッシュレス決済活用手続き数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度アンケート調査結果平均値 ②Well-Being指標「デジタル生活」の主観評価値 ③		

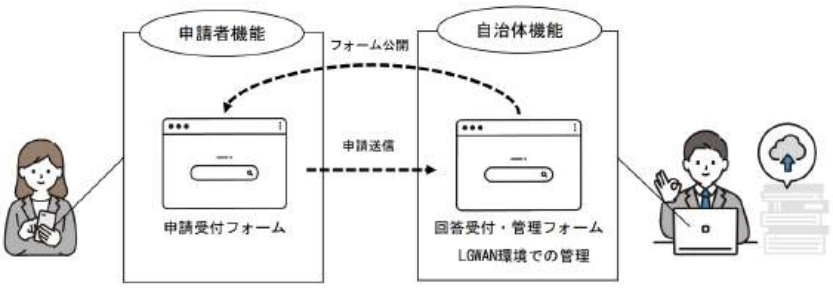
事業概要【スマート窓口推進事業】

自治体名	群馬県館林市	人口	74,168人	事業費	67,391千円
事業概要	本市では、行政手続きが市庁舎でしかできないため来庁者が集中するだけでなく、外国人や高齢者などの来庁も増加しており、窓口対応が長時間に及ぶことから、市民・来庁者の利便性向上のため窓口業務改革が求められているといった課題がある。 デジタル技術の活用により、全ての市民・来庁者にとって簡単・便利・親切な窓口サービスを提供し、課題解決を図るため、窓口業務支援システムの導入やオンライン電子申請システムのリニューアルを行うことで、「書かない」・「待たない」・「迷わない」・「行かない」を併せた「4ない窓口」の実現に向けたスマート窓口推進事業を実施する。				
具体サービス	● 「書かない」・「待たない」・「迷わない」窓口のためのサービス - 窓口業務支援システムの導入 (1) 対面による書かない窓口 (2) スマートフォン等での事前申請 ● 「行かない」窓口のためのサービス - 電子申請システムをノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」に変更し、利用件数や対象手続きの拡大を目指す。 (例) 市民アンケート実施や住民票の交付請求など対象手続きを拡充する 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） 2 スマートフォンで事前申請作成（QRコード版） LoGoフォーム 電子申請				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口業務支援システムの利用件数 ②市ホームページにおける「住民異動届出」ページへのアクセス数 ③窓口業務支援システムの対応手続き数 ④オンライン電子申請システムの利用件数 ⑤オンライン電子申請システムを活用した電子利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民課における所要時間の短縮 ②窓口業務支援システムの利用者満足度 ③オンライン電子申請システムの利用者満足度		

事業概要【建築行政デジタル推進事業】

自治体名	群馬県渋川市	人口	73,139人	事業費	4,320千円
事業概要	従来の建築行政手続きでは、建築確認申請においては申請者が何度も来庁するなど相当量の時間及び経費を要している。また、市民等の利用における建築概要書の調査証明においても、紙面台帳から検索するため多大な待ち時間が発生している。建築確認電子申請化及び台帳データ化により、ワンストップ化、時間短縮が可能となるため、建築行政のデジタル化を図る。				
具体サービス	【建築確認電子申請サービス】 ・ 建築確認申請を電子申請システムで電子申請の受付、訂正、電子決済による受領、確認済証発行までの一連の流れを行う。 【建築確認申請台帳データベース化による証明書発行手続きサービス】 ・ 過去の紙面の建築確認申請台帳をデータベース化する。これにより、短時間で調査対象建築物等を検索し、台帳記載事項証明書を発行する。		 市役所職員 ペーパーレス化 窓口効率化 来庁者の移動時間削減 窓口作業時間の削減		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①建築確認の電子申請受付件数割合 ②台帳記載事項証明書の発行件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①建築確認電子申請の申請者満足度 ②台帳記載事項証明書の申請者満足度 ③台帳記載事項証明書の所要時間		

事業概要 【行政手続オンライン化（行かない窓口）推進事業】

自治体名	群馬県渋川市	人口	73,139人	事業費	2,554千円
事業概要	本市は、日中に来庁時間を確保することが困難な市民が多く、市民意識調査の結果において、インターネットを利用した申請等に対するデジタル化のさらなる取組が求められている。すでに汎用的電子申請受付システムを運用しているが、申請できる手続数をさらに増やすため新たなシステムを導入し、24時間365日行政サービスが提供できるデジタル環境の拡充をする。				
具体サービス	- 行政手続のオンライン申請環境の整備 - 個人情報等のセキュリティリスクの高い申請情報をLGWAN環境にて取得することで、セキュアな環境で管理することのできる行政サービスの提供 - 公的個人認証を活用し、より拡充したオンラインでの行政サービスの提供 - オンライン決済を活用し、オンラインでの行政サービスをスマートフォン等で完結できる環境の整備				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 手続件数に対するオンライン申請割合 ② 閉庁時間内の電子申請手続件数の割合 ③ オンライン申請の件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 行かない窓口利用者満足度 ② 各サービス利用者ごとのリピータ割合 ③ 市公式LINEの「友だち」登録者数		

事業概要【WEB口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	群馬県富岡市	人口	45,904人	事業費	6,314千円
事業概要	口座振替を申込むには、金融機関等の窓口にて手続を行わなければならない市民への負担が生じている。 そのため、パソコンやスマートフォン等により申請が可能なWEB口座振替受付サービスを導入し、24時間いつでもどこでも口座振替の申込みが可能とすることで、納付者の利便性の向上に向けたデジタル環境の整備を図る。併せて、市民がデジタルの恩恵に触れる機会が増えることから、市民のDXに向けた意識を醸成する。				
具体サービス	いつでもどこでも利用可能 ペーパーレス 印鑑レス 即時に登録完了 ①アクセス 富岡市HP ②情報入力 受付サービスサイト ③メール送信 ④アクセス後口座情報入力 富岡市各課 ⑥結果還元 LGWAN ⑦登録完了メール送信 ⑤口座情報登録 金融機関 口座情報登録ページ 【WEB口座振替受付サービス】 - 富岡市のホームページからWEB口座振替受付サービスサイトへリンクし、口座情報等を入力することで口座振替申込が完結する。 - ペーパーレス、印鑑レスで手続が完了する。 - 時間や居住地等の制約を受けずに口座振替の申込が可能となる。 - 登録結果が翌営業日に富岡市各課へ還元される。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①WEB口座振替申請者の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①WEB口座振替受付サービス利用者の利用満足度 ②窓口来庁者数の削減数 ③口座振替利用者の割合				

事業概要【電子申請システム拡充事業】

自治体名	群馬県安中市	人口	54,700人	事業費	1,828千円
事業概要	現在オンライン申請可能な手続きは全体の1%にとどまっており、手続きに際し来庁等しなければならないなど市民に負担を強いていた。新しいシステムにより電子申請を可能とする行政手続きの増加を図るとともに、申請後に書類の不備などに関して申請者とやりとりを可能とする双方向のコミュニケーションを実現し、市民の利便性の向上を図る。これを手始めに手続きのデジタル完結を推進し地域におけるデジタルの浸透も推進する。				
具体サービス	(株) トラストバンクが「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である「LoGoフォーム」を導入し、以下のサービスを提供する。 ・行政手続きのオンライン化 市民が市役所に来ずとも行政手続きの申請、届出をオンラインで行うことができる。 ・予約・アンケート作成機能 予約やアンケートの作成・集計を行うことができる。 ・申請管理機能 申請に不備があるときなど、システム上で審査に必要なデータのやりとりを、申請者と市の間で双方向に行うことができる。 市役所 市民 電子申請システム (LoGo フォーム) 申請、届出、予約、アンケート回答 手続受付				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請可能な業務数（内部利用除く） ②電子申請可能な業務における届出件数（内部利用除く） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請サービス利用満足度 ②行政手続き（申請・届出）におけるオンライン対応割合（内部利用除く） ③申請に不備があった場合の申請が完了するまでに短縮できる日数				

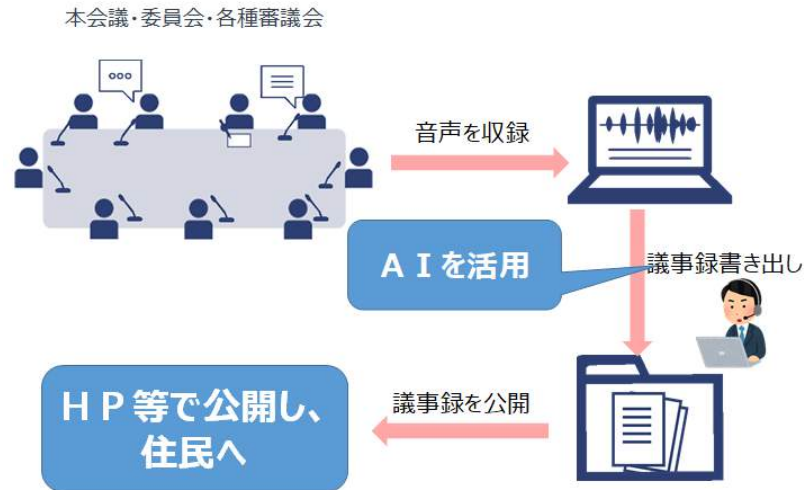
事業概要【電子申請システム導入事業】

自治体名	群馬県みどり市	人口	48,935人	事業費	351千円
事業概要	現在利用中のオンライン電子申請システムでは、申請フォームの作成が平易でなく職員側の負担が大きいため、全庁的な普及が十分でない。そのため、市民に対してオンライン申請を普及させることが困難な状況である。ノーコード電子申請システムの導入により、申請フォームの作成が容易になり、オンラインでさまざまな行政手続きが可能となることで、窓口への来庁や、申請書類の作成・郵送といった手間がなくなるなど、住民等の利便性が向上する。				
具体 サービス	電子申請システム「LoGoフォーム」 ○住民サービス ・電子申請 ・申込予約 ・住民アンケート 等 ○庁内業務改善 ・ノーコードツールで作成でき、職員のIT知識が不要 ・あらかじめ用意されたテンプレートや他自治体の先行事例を参照・活用できる ・自動集計やグラフ化、データベース化により、業務効率化を図る。 令和5年度に電子申請システムの導入を行ったうえで、将来的に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決済機能等のオプション機能の導入を検討し、システムの拡充をしていく。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請システム活用件数 ②電子申請システム利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請システム利用者の満足度				

事業概要 【榛東村汎用電子申請システム導入事業】

自治体名	群馬県榛東村	人口	14,670人	事業費	792千円
事業概要	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、将来的に、本人確認等が必要となる手続にマイナンバーカード使用を検討する。				
具体サービス	【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自治体職員が電子申請や申込予約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、同システムを活用し、施設予約やキャッシュレスも導入を目指す。		<pre> graph LR subgraph Applicant [申請者向け機能] A[いつでもどこでも スマホ・パソコンで 手軽に手続] B[フォーム公開] C[回答フォーム] D[Web申請・回答] end subgraph Staff [自治体向け機能] E[フォーム詳細] F[申請フォーム作成] G[申請一覧・詳細] H[回答受付・管理] end I[管理者ログイン] J[自治体職員] A --> B B -- 申請送信 --> C C --> D D --> G G --> H H --> I I --> J </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請手続件数 ②閉庁時間内の電子申請手続件数の割合 ③電子申請可能な手続数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②次回も利用したいと回答した割合		

事業概要【議事録公開促進事業】

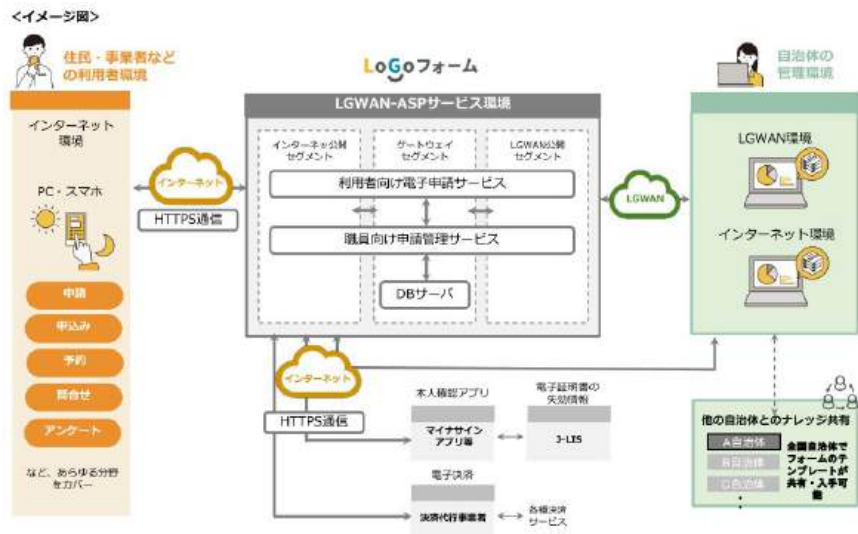
自治体名	群馬県榛東村	人口	14,670人	事業費	924千円
事業概要	A I を用いた議事録作成システムを導入することで、現在公開している本会議の議事録については、ホームページ掲載までの時間を短縮する。また、議会常任委員会等の議事録について、現在は要約のみであるが、本システムを導入することにより全文を早く作成することが可能となる。住民がより早く行政情報を取得できるようになり、議会や各委員会の内容について理解を深めることができ、身近で開かれた行政実現の可能性が向上する。				
具体サービス	議事録公開迅速化 ・A I を用いた議事録作成システムの導入により、早急により多くの情報を発信する。  <pre> graph LR A[本会議・委員会・各種審議会] -- "音声を収録" --> B[AIを活用] B -- "議事録書き出し" --> C[HP等で公開し、住民へ] C -- "議事録を公開" --> D[] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議事録のホームページ掲載までの期間 ②委員会議事録の全文を作成した数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①榛東村議会のホームページへのアクセス数 ②議会の委員会の情報発信における満足度 ③				

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

自治体名	群馬県下仁田町	人口	6,333人	事業費	2,087千円
事業概要	マイナンバーカードを活用して、町民にとって身近な証明書である住民票の写し、印鑑登録証明書をコンビニエンスストア等で発行することにより、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。 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。				
具体サービス	【マイナンバーカードを利用した住民票（写し）等コンビニ交付サービス】 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、印鑑証明書を取得できる体制を構築する。 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。 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。				
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の利用件数 ②証明書のコンビニ交付率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスの住民利用満足度 ②マイナンバーカードの取得率の向上 ③手続き時間の減少				



事業概要 【行政手続のオンライン化推進事業】

自治体名	群馬県下仁田町	人口	6,333人	事業費	488千円
事業概要	現在の当町での行政手続については、開庁時間内の役場窓口への来訪や書類を郵送する等により手続を行わなければならない、住民や事業者にとって時間や場所の制約が大きい。電子申請システムサービスを利用することで、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・申し込みを可能とすることで、住民や事業者の負担を軽減し利便性向上を図る。				
具体サービス	【システム名】電子申請システム「LoGoフォーム」 【提供会社】株式会社トラストバンク社 【サービス内容】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による電子申請システム。電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを自治体職員が作成・集計し、一元的管理も可能。		 この図は、LoGoフォームのシステム構成を示しています。左側には「インターネット環境」があり、PC・スマホから「インターネット」を経由して「HTTPS通信」が行われます。中央には「LoGoフォーム」の「LGWAN-ASPサービス環境」があり、インターネット公開セグメント、ゲートウェイセグメント、LGWAN公開セグメントに分かれています。この環境内には「利用者向け電子申請サービス」と「職員向け申請管理サービス」があり、両者は「DBサーバ」で連携しています。右側には「自治体の管理環境」があり、「LGWAN環境」を通じて「インターネット環境」に接続されています。下部には「本人確認アプリ」「マイナサインアプリ」「電子決済」「決済代行事業者」といった外部サービスとの連携が示されています。また、「電子証明書の発行/更新」や「3-LIS」も示されています。右下には「他の自治体とのナレッジ共有」の図があり、自治体間の連携が示されています。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続件数 ②電子申請で受付した申請件数（割合） ③公共施設利用予約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請利用者の満足度 ②次回も電子申請を継続利用したい人の割合 ③閉庁時間（時間外や土日祝日）での申請割合		

事業概要 【マイナンバーカードを活用した証明書等コンビニ交付事業】

自治体名	群馬県甘楽町	人口	12,486人	事業費	8,829千円
事業概要	・労働者や移動手段を持たない高齢者にとっては、役場の業務時間内に合わせて役場まで出向くことは負担が大きく課題となっている。本事業を実施し、コンビニエンスストア等に設置してあるキオスク端末（マルチコピー機）にて住民票などの各種証明書を取得できる機能を実装することにより、住民が証明書等取得の際に役場庁舎へ来庁し申請書類に記入する負担を無くすことで、住民の利便性の向上及びマイナンバーカードの利活用促進を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付事業】 ・マイナンバーカードを利用し、町内のみならず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にて取得できるサービスを構築する。 ・当事業により6時30分から23時まで利用可能となるため、住民の利便性向上が期待できる。 ・交付できる証明書等は、住民票の写し、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書*、各種税証明書*、戸籍証明書*、戸籍の附票の写し* * 対応しない市町村もあり。 コンビニ交付サービスのイメージ ● 取得できる証明書 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・住民票記載事項証明書* ・各種税証明書* ・戸籍証明書* ・戸籍の附票の写し* ※ 対応しない市町村もあり。 導入のメリット ・住民の利便性向上 ・窓口業務の負担軽減 ・証明書交付事務コストの低減 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				
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の利用件数 ②窓口の証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの取得率の向上 ②コンビニ交付サービスの利用満足度 ③郵便請求の減少				