

事業概要 【行政手続きオンライン化事業】

自治体名	群馬県甘楽町	人口	12,486人	事業費	993千円
事業概要	・行政手続きの申請・各種申し込みなどを行うにあたっては、役場の開庁時間に窓口へ来訪するか書類を郵送するなど紙媒体で提出をしなければならず、移動と時間の両面で負担となっている。電子申請システムサービスを利用することにより、役場に訪問することなく、24時間365日待ち時間なしに、PC やスマートフォンからオンラインで申請・申し込みを可能とすることで住民の負担軽減と利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子申請システム】 ・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ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」を導入し、自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できるシステムを構築する。 【本サービス提供元：(株)トラストバンク】				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請できる手続の件数 ②電子申請で受付した申請件数割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者の満足度 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【行政手続オンライン化推進事業】

自治体名	群馬県高山村	人口	3,267人	事業費	9,878千円
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、全国のコンビニエンスストアにあるキオスク端末から各種証明書の発行を可能とすることで、住民の利便性の向上を図り、あわせて役場窓口混雑の軽減を図る。また、窓口での支払いのキャッシュレス化及び税金分野での従来紙で照会回答している行政機関と金融機関との預貯金調査について、クラウドを利用してオンライン化することで、今後の行政手続き等のオンライン化をさらに加速させ、地域DXの機運を醸成する。				
具体サービス	①コンビニ交付システムの導入 ・コンビニ交付システムを導入し、住民の利便性向上とマイナンバーカードの申請率の向上を図る。 ②窓口支払いのキャッシュレス化及び税金分野の預貯金調査オンライン化 ・キャッシュレス決済用端末を導入し、住民の利便性向上を図る。 ・税金分野の行政機関と金融機関との預貯金調査オンライン化し、生産性向上と納税者間の公平性の確保を図る 行政手続きオンライン化事業 手数料等の支払 ・現金のみ ・会計時の待ち時間 証明書等の発行手続き ・役場の営業時間内のみ ・待ち時間長い 預貯金調査 ・全て紙で照会 ・調査に時間がかかる キャッシュレス端末の導入 ・支払方法の多様化 ・会計時の待ち時間短縮 ・現金取扱いリスクの軽減 コンビニ交付の導入 ・営業時間外でも交付可能 ・来庁不要 預貯金調査のオンライン化 ・ペーパーレス化の加速 ・生産性の向上				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①役場窓口におけるキャッシュレス決済割合 ②コンビニ交付サービス利用率 ③預貯金調査照会件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①役場でのキャッシュレス決済利用者の利用満足度 ②マイナンバーカードの取得率の向上 ③滞納となっている税の収納率向上				

事業概要【デジタルを活用したスマート行政実現事業】

自治体名	群馬県川場村	人口	3,066人	事業費	19,113千円
事業概要	電子申請サービスを導入し、住民が来庁しない窓口を推進していく。また、本村LINEの機能を拡充し迅速かつ効果的な情報発信をしていくとともに、LINEをオンライン上の総合案内所と位置付け、住民が電子申請サービスを利用しやすい環境と通報機能等を提供していく。併せて、オンラインで行われた申請の受理から決裁・通知・保管といった一連の処理をデジタルファーストで行い、迅速な通知・回答に繋げるとともに、担当者不在時の対応時間の短縮を図り、住民サービスの向上と多様なライフスタイルを持つ住民の生活を下支えする。				
具体サービス	■多忙な住民の負担軽減を実現 【電子申請サービス】 - 各種申請の電子申請 - オンライン決済機能追加 - タブレットを活用し来庁者の手書きの手間も軽減 ※デジタルファーストによる迅速な事務処理により住民への通知・回答をし住民サービス向上を図るため、本サービスの裏支えとして文書管理システムを導入。 ■LINE利用者に迅速かつ効果的な情報発信の実現 【機能拡張したLINEサービス】 - 住民のニーズに合わせたセグメント配信 - 防災メールと連携した情報発信 - リッチメニュー機能の拡充（電子申請システム・村HP・SNS・観光情報等へのアクセスを促す。）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請可能な手続き数 ②LINEによる情報発信した投稿数 ③住民が通知を受け取るまでの待ち時間の短縮 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請サービス利用者の満足度 ②LINEを経由した電子申請システムのURLの投稿数				

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	群馬県みなかみ町	人口	17,302人	事業費	27,386千円
事業概要	当町では、R4年12月に策定したDX推進計画の中で「書かない窓口の実現」を掲げており、今年度「窓口体験調査」を実施した。結果として、転入手続きに約2時間も要し、特に「書くこと」が多く、住民に負担を強いていることが判明。窓口業務支援システムを導入することで、「書くこと」と所要時間を減らし、住民の負担軽減を図る。				
具体サービス	【書かない窓口の実現】 ・転出証明書をOCRで読み取り、異動届を作成 ・作成した異動データを住民基本システムにRPAでデータ連携し、入力業務の効率化を図る ・既存システム（コンビニ交付）から住民情報データを参照し、各種証明等申請書を作成 ・マイナンバーカードの券面を読み取り、申請書等の作成も可能 ・申請データをRPAの活用により証明書出力を自動化、来庁から交付までの時間の削減を図る ・待合等のレイアウトを変更し、発券機導入と目的別カウンターの設置で、来庁者の動線を分かりやすく、利用しやすい窓口にする				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①転入・転居手続き件数のうちシステム利用して手続きを行った割合 ②住民票等交付申請書のうちシステムを利用して作成した割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの住民満足度（LoGoフォームで収集） ②転入手続きに要した時間（平均） ③窓口体験調査における所要時間の削減割合		

事業概要【全庁共通メタバース空間整備事業】

自治体名	埼玉県	人口	7,327,297人	事業費	36,322千円
事業概要	統一的なメタバースプラットフォームを構築し、県民への埼玉県に関する広報や様々な県民からのセンシティブな相談などのサービスを一つのメタバース空間上で提供する。				
具体サービス	県民は1つのメタバース空間上でイベント参加や相談等、様々な行政サービスが受けられる。 共通のメタバース空間であるという特性を生かし、イベント参加者などが気軽に空間上の別の分野の相談をすることができるなど、サービス間の連携を実現していく。 令和6年度は10事業のサービスを提供予定。 【提供サービス例】 ① イベント・商談会 ・県民デー等の魅力発信イベント ・若者と県内中小企業のマッチング ・ヤング・若者ケアラーオンラインサロン ・NPO法人等の交流会 ② アバターを介した相談 ・性的マイノリティ専門の県民向け相談 ・自立困難な若者の就業支援 全庁共通メタバース空間 【メタバース空間での行政サービス提供のメリット】 ・遠隔地や高齢者等、リアルでは参加が難しい県民も気軽にパソコンやスマホから参加できる。 ・対面では相談しづらいセンシティブな内容も、アバター参加により心理的ハードルが低下し、相談が可能になる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①メタバース空間でのイベント・相談業務等の実施件数 ②メタバース空間でのイベント・相談業務への参加者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①メタバース空間利用者の満足度				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	埼玉県さいたま市	人口	1,344,875人	事業費	46,389千円
事業概要	・本市窓口では、手続の際、市民が紙の申請書に記入しているが、特に高齢者や障害がある方にとって負担となっている。そこで、他自治体でも導入が進んでいる「書かない窓口」を区役所窓口等に導入し、窓口における市民の手書き負担軽減や待ち時間短縮を図る他、記入漏れや間違いによる手戻り・修正に係る職員負担軽減を図る。 ・書かない窓口導入に合わせて、窓口業務のB P Rを実施し既存業務フローを見直し、最適化を図る。B P Rにあたっては、他自治体での実績が豊富な事業者の支援のもと実施する。				
具体サービス	【書かない窓口】 ・ 窓口で職員が申請内容を聞き取り、システムに代理入力することで申請書の作成補助を行う ・ マイナンバーカードを活用し、申請者情報の入力補助ができる ・ 基幹系システムと連携し、申請者情報の検索・抽出等ができる ・ R P Aやシステム連携によりバックヤード業務も効率化できる ・ 職員向けガイダンスによるサポート機能がある ・ 市民は本人確認や申請内容の同意（署名）等のみで原則手書きは必要としない ・ 複数の窓口で手続する際、情報を引き継ぐことができる ※窓口DXSaaSではなく、オンプレミス等を想定。 ※令和6年度に先行区（1区）、令和7年度に他9区に導入予定。  手続・届出での 手書き不要 申請内容を聞き取り、職員が システムへ代理入力 （マイナンバーカードも活用）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」導入区数 ②「書かない窓口」で作成した申請書件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①「書かない窓口」利用の市民満足度				

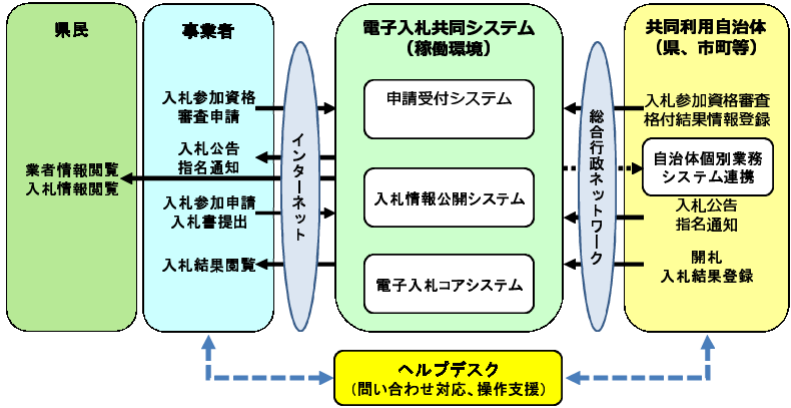
事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	埼玉県川口市	人口	606,457人	事業費	116,763千円
事業概要	現在、窓口での証明書発行手数料や施設利用料の支払などは現金のみの対応が主流となっている。他自治体や民間企業における窓口のキャッシュレス化が急速に進んでいる状況を踏まえ、来庁者の利便性を図るため、全庁的な窓口支払いのキャッシュレス化に取り組むもの。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 庁舎窓口や支所・行政センター等における諸証明の発行手数料や、施設利用料等、市民ニーズが高いサービスを対象に、クレジットカード・電子マネー・コード決済に対応したキャッシュレス決済システムを導入し、料金支払いの選択肢を拡大することにより、市民の利便性向上を図るもの。 〇〇証明書 住民票 入場券 【キャッシュレス決済導入前】 【キャッシュレス決済導入後】				
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キャッシュレス利用に係る満足度 ② ③			

事業概要 【マイナンバーカードを活用した窓口手続の迅速化による住民サービスの向上】

自治体名	埼玉県川口市	人口	606,457人	事業費	17,532千円
事業概要	各種証明書発行やライフイベント関係窓口においては、申請書を複数記入する際の負担感や、滞在時間の長期化、窓口の慢性的な混雑が課題となっている。氏名等を自動印刷できる申請書作成サポート機器とコンビニ交付に係る庁内キオスク端末の設置により、窓口手続における市民の負担を軽減し、あわせて滞在時間の短縮や、混雑緩和を図るとともに、来庁不要なコンビニ交付サービスの利用拡大にもつなげるもの。				
具体サービス	【庁内キオスク端末の設置】 ・マイナンバーカードを活用することで、市民が自身で証明書を発行することができる。 ・来庁された市民を庁内設置のキオスク端末へ誘導し、窓口の混雑緩和を図る。 ・言語対応が豊富なため、外国人住民に対しても利用しやすい。 【申請書作成サポート機器の導入】 ・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。 ・市民は、印刷後に署名や必要数等の記入で窓口へ提出することができる。 ・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ので、デジタルデバインド対策としても有効である。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 庁内キオスク端末発行枚数 ② 申請書作成サポート機器利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 庁内キオスク端末の利用満足度 ② 窓口の証明書発行枚数の減少 ③ 庁舎滞在時間の短縮				

事業概要【電子入札共同システム事業】

自治体名	埼玉県川口市	人口	606,457人	事業費	15,843千円
事業概要	入札参加資格審査申請の受付、入札等の手続きを電子化し、インターネットを利用してこれらを安全かつ公正に行うことができる埼玉県の電子入札共同システムについて、導入済の建設工事等につき、物品調達等も参加を目指すもの。				
具体サービス	【入札参加資格申請】 ・インターネット上ですべての申請が完結し、物品・工事で申請方法が統一されることで事業者の負担が軽減する。 ・従来は資格審査を市職員が実施していたが、システムを通しての申請では埼玉県が共通部分の審査を実施するため、市職員の業務量が軽減する。 【電子入札】 ・インターネット上で入札が実施されるため、直接の来庁が不要になる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格電子申請事業者数 ②電子入札執行件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札参加事業者数 ②入札参加資格審査申請及び入札に係る市職員の業務時間 ③入札不調・事故の発生件数		

事業概要【オンライン行政手続拡充事業】

自治体名	埼玉県行田市	人口	78,402人	事業費	2,504千円
事業概要	問合せ対応、相談予約、通報といったオンライン化の遅れている手続を新たにオンライン化するとともに、住民ニーズに合った情報配信や申請・届出の操作性向上などを目的として、身近で使い慣れたSNSを利用したオンライン行政手続サービスを導入する。 幅広い分野の様々な手続をいつでもどこでも、そして誰でも気軽にできる環境を整え、オンライン市役所（行かない窓口）を実現することで住民の利便性を向上させる。				
具体サービス	【LINEを利用したオンライン行政窓口サービス】 〔現行の公式LINE〕 ・メッセージ配信 ・ホームページ・リンク 新設サービス ・いつでも気軽に問合せできるチャットボット ・いつでも気軽に空き状況確認や相談予約ができるカレンダー予約機能 ・位置情報や写真を送信できる通報機能 拡充サービス ・情報配信や通知を属性別に行い、住民ニーズに合った情報やプッシュ型の通知を受け取れる。 ・既にオンライン化している申請・届出業務の操作性向上 ➡ いつでも、どこでも、オンラインで手続が完結 オンライン市役所（行かない窓口）の実現 ・問合せ（チャットボット） ・申請・届出 ・相談予約 ・通報 住民 市役所 ・属性別情報配信 ・プッシュ型通知				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① LINE オンライン手続の利用回数 ② LINE を使った情報配信回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 日頃からLINEで市政情報を得ている市民の割合 ② チャットボット、予約、通報機能の利用者満足度 ③ オンライン申請の利用者満足度				

事業概要【電子契約システム導入事業】

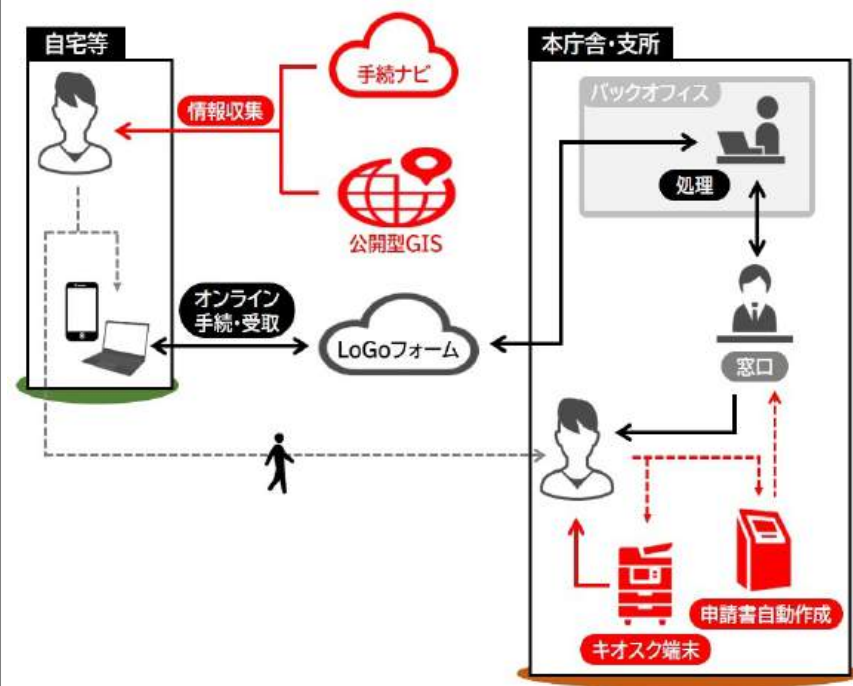
自治体名	埼玉県行田市	人口	78,402人	事業費	924千円
事業概要	電子契約に関する法整備や働き方改革の推進などにより、電子契約を導入・検討する民間事業者が増加する中、行政手続のデジタル化の取組の一環として電子契約システムを導入することで、市の業務の効率化を図ると同時に、民間事業者の利便性向上や経済的負担の縮小を図る。				
具体サービス	【電子契約システム】 紙の契約書を作成し、押印することに代えて、電子文書に電子署名・タイムスタンプをすることで契約を締結する。 印刷・製本・郵送作業のほか、印紙も不要となり、事務時間の短縮や経費の削減を図ることができる。 【事業者側】 Eメールで接続先を連絡 (登録手続不要) 印刷・郵送・来庁・押印不要 印紙も不要				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約件数 ②電子契約実施部署数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①契約事務に要する期間の短縮 ②契約事務に要する経費の削減				

事業概要 【便利でやさしい窓口の実現】

自治体名	埼玉県飯能市	人口	78,470人	事業費	6,956千円
事業概要	市民にとって、便利でやさしいデジタル社会を実現するため、利用者目線に立った行政手続きのデジタル化を図り、マイナンバーカードやスマートフォンを活用した、「書かない」「行かない」「待たない」窓口の可能な部分から実施することにより、市民サービスの向上に努める。				
具体サービス	■ 書かない窓口 ・市民課待合フロアにマルチコピー機を1台設置 ・待合フロアにコンシェルジュを配置しお客様の状況に応じて窓口、コピー機への誘導 ・説明が必要なお客様にはコンシェルジュが対応 ⇒コンビニ交付未経験者に、マルチコピー機の使用方法を説明し、ご利用のサポートを行う。コンビニ交付の便利さを実感していただき、次の機会には、コンビニで問題なく証明書を取得していただけるようにする。 ■ 待たない窓口 ・市民課窓口の番号発券機に呼び出し状況確認システムを導入 ⇒窓口のリアルタイムな待ち人数や呼び出し番号の状況を確認できるシステムを導入することにより、市民課待合フロアの混雑を緩和し、お客様の利便性の向上を目指す。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 庁内マルチコピー機による証明書交付件数 ② 混雑緩和システムへのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① コンビニ交付割合 ② 市民課窓口における証明書交付割合 ③ 市民課窓口等サービスアンケート結果		

事業概要 【スマート窓口～行かない・書かない～推進事業】

自治体名	埼玉県狭山市	人口	148,875人	事業費	30,627千円
事業概要	行政手続のオンライン化拡充による「行かない窓口」をより一層推進するため、ライフイベントごとに必要な手続情報や手続に必要な資料等をインターネット上で収集できる環境を整備するとともに、制度的・環境的に来庁で行う手続についても、マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を実装することで、手書きによる申請書作成に係る負担を軽減し、市民にとって利便性の高いスマート窓口を実現する。				
具体サービス	【手続ナビゲーション】 - 市民等がインターネット上に用意された質問に答えることで、引っ越しや出産などのライフイベントごとに自分に必要な手続を案内するサービス 【公開型GIS】 - 都市計画情報をはじめとして当市が所有している様々な地理情報を、市民等がインターネット上で閲覧し、必要な情報を収集できるサービス 【申請書自動作成機】 - マイナンバーカードをかざして希望の手続を選択すると、氏名等の基本4情報が印字された申請書が印刷されるサービス 【キオスク端末】 - コンビニ交付と同様のマイナンバーカードを利用して申請書不要で証明書が交付されるサービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①手続ナビゲーションのアクセス数 ②公開型GISのアクセス数 ③申請書自動作成機の利用件数 ④証明書交付件数に占めるキオスク端末利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続ナビゲーションの利用者満足度 ②公開型GISの利用者満足度 ③申請書自動作成機の利用者満足度 ④キオスク端末の利用者満足度				



事業概要【デジタル実装による出先機関の機能拡充】

自治体名	埼玉県狭山市	人口	148,875人	事業費	29,798千円
事業概要	高齢化が進み、移動の困難な住民の増加が見込まれる中、住民の移動負担を軽減するため、出先機関に各種デジタルサービスを実装し、機能を拡充することで、本庁舎に來なくとも最寄りの出先機関で済ますことのできる 手続・相談を増やすとともに、より快適に手続を行える環境を整備する。				
具体サービス	【オンライン窓口】 地区センター等の出先機関と本庁舎の各担当課にタブレット端末を配備し、ビデオ通話サービスにより出先機関と本庁舎をつなぐことで、直接対面に近い環境で手続や相談をすることができる。 【書かない窓口】 マイナンバーカードをかざして希望の手続を選択すると、氏名等の基本4情報が印字された申請書が印刷されるサービスの導入により、手続に係る市民の申請書を書く負担を軽減する。 【キャッシュレス決済】 証明書発行等に係る手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性向上を図る。 出先機関  オンライン窓口 書かない窓口 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オンライン窓口の利用件数 ②書かない窓口の利用件数 ③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利用者アンケートの満足度				

事業概要【証明書交付対応行政キオスク端末（マルチコピー機）導入事業】

自治体名	埼玉県上尾市	人口	230,187人	事業費	17,867千円
事業概要	マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、コンビニ交付件数も増加傾向にあるが、更なる推進を図るため、住民票の写しをはじめとする市の各種証明書を、窓口以外で取得可能とするためのキオスク端末を導入する。 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、住民の窓口での待ち時間が短縮される。				
具体サービス	証明書交付対応行政キオスク端末（マルチコピー機） ○住民票の写し発行 ○印鑑登録証明書発行 ○戸籍謄本・抄本発行 ○課税証明書発行 など				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キオスク端末の住民票の写し等の交付数 ② ③		【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(保有率) ②コンビニ交付対応マルチコピー機利用者満足度 ③		

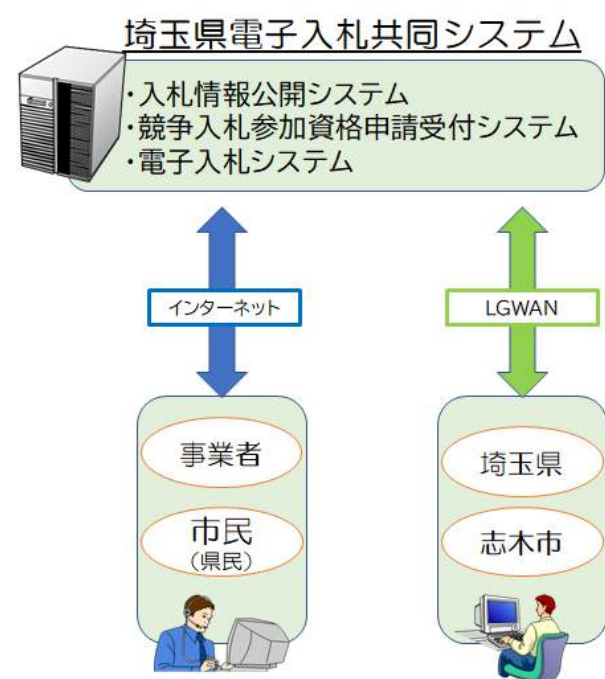
事業概要【遠隔相談窓口システム導入事業】

自治体名	埼玉県 草加市	人口	251,182人	事業費	1,298千円
事業概要	当市は、核家族や単独世帯が多いため、体の不自由な方などが来庁することが困難であるといった場合に、市の手続をどのように行えばよいのかという課題に直面することが多い。本事業では、スマートフォンを用いることで、利用者は自宅等に居ながら対面で職員に相談・申請ができ、職員は本人確認をした上で適切な案内ができる「遠隔相談窓口システム」を導入する。これにより、来庁できない方にも、来庁するのと同レベルのサービスを提供する。				
具体サービス	【遠隔相談窓口システム】 市民は自宅等に居ながら、自身のスマートフォンやパソコンの画面越しに、市役所に居る職員に 対面（テレビ電話機能）で相談や手続を行うことができる。 職員は、市民の表情などから、その方の健康状態や悩みなども汲み取り、適切な案内や助言を行える。 また、画面共有機能を利用して、市民に対し、資料等を用いた詳しい説明を行うことができる。 さらに、マイナンバーカードを利用した本人確認や電子署名を行うことができるため、本人確認が必要な相談や、申請手続についても可能である。 市民 職員（市役所） 予約・受付 テレビ電話機能 本人確認・電子署名				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 遠隔相談の利用件数 ② 遠隔相談を利用できる事務手続の数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 遠隔相談の利用者満足度				

事業概要 【物品等の入札参加資格審査及び競争入札の電子化事業】

自治体名	埼玉県朝霞市	人口	145,004人	事業費	6,341千円
事業概要	物品の買入れ等に関して、市独自で紙文書により実施している入札参加資格審査の受付及び郵便（紙）で実施している競争入札について、埼玉県電子入札共同システムを利用してオンライン化及び電子化を図る。 電子化することで、事業者としては申請窓口が埼玉県（共同受付窓口）に集約されるため、市町村ごとの必要書類の調査・確認、作成及び送付等に費やしていたコストの削減が見込まれる。				
具体サービス	【物品等競争入札参加資格審査の共同受付参加】 - 物品等の入札参加資格審査の受付について、埼玉県が一括して申請受付、共通部分の審査を行う。 - 埼玉県電子入札共同システムを利用することで、添付書類のオンライン化、D X化が可能となる。 【物品等における電子入札の実施】 - 談合等防止による適正な入札の実施 - 透明性や入札機会の均等性の確保 - 応札者の業務負担軽減 入札参加資格審査申請システム 電子システム ◇申請者のメリット - 埼玉県内の自治体に一括して申請ができ、印刷費や郵送料が削減できる - 入札書が郵便（紙）から電子入札になることから押印などの事務の簡略化や郵送料の削減が期待できる ◇自治体のメリット - 受付・審査事務の省力化や窓口対応時間の削減が期待できる - 電子入札による入札・契約業務の適正化が期待できる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査の申請受付のオンラインでの実施回数 ②入札参加資格審査の申請数（業者登録数） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格審査の申請者満足度（アンケート） ②物品等の競争入札における不調件数				

事業概要【電子入札共同システム活用事業（対象入札の拡大）】

自治体名	埼玉県志木市	人口	76,382人	事業費	1,452千円
事業概要	平成21年度から参加している埼玉県電子入札共同システムについて、現行は工事及び工事に関連する業務委託（以下、「工事等」という。）の電子入札の執行に限られているが、一般的な業務委託、賃貸借や物品購入等（以下、「物品等」という。）の入札にも対応できるよう、利用範囲を拡げ、事業者のさらなる負担軽減及び利便性の向上につなげる。				
具体サービス	【埼玉県電子入札共同システム（物品等への電子入札対応拡大）】 業者の応札手続きの簡素化・D X化を図る I C カード及びインターネットを活用した電子入札システム 				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・入札参加資格の電子申請件数 ・物品等の電子入札参加割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ・物品等の入札に要する時間の削減量 ・物品等の電子入札参加事業者満足度				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	埼玉県新座市	人口	166,063人	事業費	5,024千円
事業概要	平成28年1月からマイナンバーカード(以下「カード」という。)の交付が開始された。その後、マイナポイントキャンペーンの影響等を受け、カードの申請・交付件数が増加し、今後は、カードの有効期間及びカードの電子証明書の有効期間を迎え更新手続きが必要となるカード所有者の増加が見込まれる。 そこで、市民の利便性向上及び職員の負担軽減に資するため、カードの更新手続きの際に市民に記入をお願いしている申請書等について、カードから基本4情報を取り出し、申請書等への転記を行うことで、市民が手書きで申請書等に記入をせずに手続きを行える「申請書自動作成システム（タブレットタイプ）」を導入する。				
具体サービス	【申請書自動作成システム】 マイナンバーカードの「券面事項入力補助AP」を活用し、氏名、住所、生年月日、性別の4情報が印字された申請書等を自動で作成するシステム。 職員がタブレット端末を操作し、市民が希望する手続の申請書の印刷を行うことで、市民の手書きへの負担と職員の確認の負担を削減できる。  ①希望する手続きや入力項目をタッチ! ※イラストは筐体ですが、タブレット型もあり  ②付属のカードリーダーにマイナンバーカードをセットし、暗証番号または照合番号Bを入力!  ③タッチ入力した項目とカード内の情報が自動で反映された申請書等をプリンタから出力!				
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件数		【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		

事業概要 【行政手続きのオンライン化推進事業】

自治体名	埼玉県八潮市	人口	93,001人	事業費	6,875千円
事業概要	ノーコード・ローコードツールの活用により、市民によるオンライン申請、申請予約及びアンケートの回答等、様々な手続きのオンライン化を推進する。行政手続きに関する地理的・時間的制約をなくすことで住民の利便性向上を実現し、本市がDX推進計画の基本方針として掲げる「いつでも・どこでも・つながる八潮」の実現を目指すとともに、職員の業務効率化を図る。				
具体サービス	【ノーコード・ローコードツールの導入、活用】 - ノーコード・ローコードツールを活用することにより、職員によるシステム内製化が可能となる。市民は、オンライン化された申請等をスマホ、パソコンなどによりいつでも、どこでも利用可能となり、市民の利便性向上につながるとともに、職員の業務効率化を図ることができる。 ＜ローコード・ノーコードツール活用一例＞ - Kintone - オンライン申請 - 施設利用予約 - アンケート		申請者（住民等） オンライン 申請フォーム 来庁せずに手続きが完結する 申請/予約/アンケート 決済 等 市役所 市役所職員 ・ いつでもどこでも手続き可能 ・ 市民の移動時間、待ち時間節約 ・ 入力ミスや不備申請軽減 ・ 職員の業務効率化		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン対応手続き数 ②オンライン手続きの利用者数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン手続きの利用満足度 ② ③		

事業概要【AI-OCR/RPAを活用した窓口サービスの向上】

自治体名	埼玉県八潮市	人口	93,001人	事業費	9,463千円
事業概要	窓口での手続き等において、市民の待ち時間の短縮が課題となっている。一方、職員は、申請受付後、迅速かつ正確な入力処理が求められるほか、市民サービスに至るまでの定型的な内部事務等に多くの時間を要し、物理的にも精神的にも負担となっている現状がある。そこで、AI-OCR/RPAを導入し、市民等から提出される申請書等の処理を効率化することにより、申請処理時間の短縮や窓口滞在時間を削減を図ると同時に、短縮・削減できた時間と余裕を市民に還元することで、市民サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【AI-OCR/RPA】 - AI-OCRは、市民等から提出される申請書をスキャンした画像データを認識し、自動で文字起こしをする。 - 職員は、AI-OCRで文字起こしされたデータを加筆修正することにより、短時間で申請書の情報をデータ化することができる。 - RPAで、データ化された申請書の情報を業務システムに自動で入力することができる。 - AI-OCR/RPAの導入に合わせて、住民が記載する申請様式の改善、業務フロー自体の見直しなど業務のBPRを実施し、市民サービスの向上を図る。		【今まで】 - 職員が入力 - 入力に時間を要す 職員が手作業で入力 今までの申請等の処理 申請 システムを導入した場合 データ登録 スキャンし、AI-OCRでデータ化 データをRPAで自動入力 併せて、業務のBPRを実施し、業務の効率化を図る 手続きの処理時間が短縮され、より良いサービスを楽しむことができる		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請処理件数 ②対象業務数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口手続きの利用満足度 ② ③		

事業概要 【口座振替手続きのデジタル化事業（Web口座振替）】

自治体名	埼玉県 富士見市	人口	113,235人	事業費	12,280千円
事業概要	・現在、市税や各種公共料金の口座振替は、紙の申込書を用い、金融機関や市の窓口に来所の上、手続きを行っている。ベッドタウンという特性上、窓口が開いている時間帯に、これらの手続きを行うことが住民の1つのハードルとなっている。口座振替に係る一切の手続を時間制約の無いWeb内で完結させる「Web口座振替受付サービス」を導入する。 ・市税を始めとする各種公共料金（水道料金・給食費・保育料等）の口座振替申込手續のデジタル化を図る。 ・口座振替利用者の手続きにかかる負担を軽減するとともに、金融機関並びに行政機関の事務手続きの簡素化に繋がる効果が期待できる。				
具体サービス	【Web口座振替受付ゲートウェイサービス】 ・各金融機関が提供するインターネット口座振替受付サービスと連携し、金融機関Webサイトでの利用者認証のもとで、ペーパーレス、印鑑レスの口座振替手続きが可能。 ・24時間365日の手続きが可能。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替による口座振替申請手續利用件数 ②各納付科目における口座振替利用率の向上度 【アウトカム指標（成果指標）】 ①口座振替利用開始までの期間短縮 ②Web口座振替サービス利用者の満足度				



事業概要【マイナンバーカードを活用した申請書記入支援】

自治体名	埼玉県蓮田市	人口	61,324人	事業費	8,463千円
事業概要	窓口にて手続きする際に、複数の申請書類への記載する場合や手続きに不慣れな場合等に手間がかかり、来庁者の負担になっている。 マイナンバーカードを活用し、券面から読み取った基本4情報を選択した申請書に印字するシステムを導入することで、来庁者の負担を削減し、住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【申請書記入支援システム】 ① 来庁者はマイナンバーカードを持参します。 ② タッチパネルにて、手続きしたい申請書を選択します。 ③ 読取機器にマイナンバーカードを挿入します。 ④ 選択した申請書が、基本4情報が印字された状態で印刷されます。 ⑤ 来庁者は申請書に残りの項目を記入し、窓口にて手続きします。 【設置場所】 ・蓮田市役所本庁舎 ・蓮田市駅西口行政センター 本システムを導入することにより、来庁者が申請書を作成する際の負担を軽減することができます。 また、マイナンバーカードを活用する機会が増えることで普及につながります。 The diagram illustrates the workflow of the 'Application Support System'. It starts with a citizen ('来庁者') at a touch panel selecting an application form ('申請書を選択'). They then insert their My Number Card ('マイナンバーカードを挿入') into a reader. The system ('申請書記入支援システム'), represented by icons of a smartphone, tablet, and printer, processes the card's information. A callout box states: '✓ マイナンバーカードの券面情報を読み取り、基本4情報が印字された申請書を出力できる。' (Checkmark: Read the card surface information and output an application form with basic 4 information printed). Finally, an arrow points down to a staff member at a counter ('窓口で手続き'), indicating the next step is to complete the remaining items on the form.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 申請書記入支援システムを利用した申請書の受付件数 ② 行政センターにおける行政手続きの申請受付件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 申請書記入支援システムの満足度 ② ③		

事業概要【市役所窓口キャッシュレス化】

自治体名	埼玉県幸手市	人口	49,125人	事業費	5,242千円
事業概要	感染症対策として、会計時の非接触環境の整備及び使用できるキャッシュレス決済手段の拡大が求められる中、市民が安心して来庁できる窓口整備のため、POSレジシステム導入及びキャッシュレス決済手段拡大を行う。				
具体 サービス	【キャッシュレスサービス】 - カード決済端末（カード会社） …電子マネー・QR等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市民側それぞれにあることで、決済時に非接触となり、感染症対策にも繋がる。 【POSレジ】 - POSレジ（事業者名未定） …キャッシュレス端末に搭載できるPOSシステム。POS用タブレットが不要で、1台で会計から決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、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		【アウトカム指標（成果指標）】 ①会計時に発生する1日あたりの合計待ち時間 ②キャッシュレス決済を利用した市民の満足度調査		

事業概要【セミセルフレジ・キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	埼玉県鶴ヶ島市	人口	70,066人	事業費	6,489千円
事業概要	本市では出張所が1つしかなく、多くの市民が本庁舎に来ており、窓口が混雑してしまうことから、待ち時間が長くなってしまいます。セミセルフレジ（POSシステム対応レジ）を導入し、感染症対策を講じるとともに、混雑を緩和させることで、来庁者の満足度の向上を図る。併せて、市民からの要望があるキャッシュレス決済端末を導入し、支払手段の選択肢を増やすことで、来庁者の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【セミセルフレジ及びキャッシュレス決済端末の導入】 《導入場所（導入台数）》 ①市庁舎市民課窓口：1台 ②若葉駅前出張所窓口：1台 《対象手続き》 ・住民票の写し発行手数料 ・戸籍証明書発行手数料 等 《利用可能な決済手段（キャッシュレス決済）》 ・QRコード決済 ・クレジットカード決済 ・電子マネー（交通系IC含む）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【行政サービスデジタル化推進事業】

自治体名	埼玉県鶴ヶ島市	人口	70,066人	事業費	8,831千円
事業概要	市民や地域団体、事業者等によるイベントや講座等への参加申込、補助金申請のほか、避難所での避難者の登録や混雑状況等の情報提供などをはじめ、インターネットを利用し、スマートフォン等により、いつでもどこでもオンラインで手続きや情報の取得等が可能となるよう住民サービスをデジタル化することで、市民の利便性の向上を図る。				
具体 サービス	・市民や地域団体、事業者等と市が双方向でコミュニケーションが可能なオンラインツールを導入することで、市役所に来なくてもスマートフォン等で手続きができるサービスを提供する。 ・災害時など市民が必要な情報をタイムリーに取得できるサービスを提供する。 【例】 ・イベントや講座等の参加申込や補助金申請などの各種手続で利用可能なオンラインサービスの提供 ・避難所における避難者の登録や混雑状況などの情報の迅速な提供		<オンライン手続きサービス>  <情報提供サービス> 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンラインサービス数 ②オンラインサービスの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請利用割合 ②オンライン申請利用者の満足度		

事業概要【書かない窓口推進事業】

自治体名	埼玉県吉川市	人口	72,748人	事業費	8,795千円
事業概要	吉川市は吉川美南駅周辺地域の区画整理による転入など市役所での手続きのための来庁者が多いが、デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が高まる中、現在でも対面による窓口対応が中心である。マイナンバーカードを利用した証明書交付（住民票の写しなど）が可能な「コンビニ交付サービス対応のキオスク端末」を導入し、証明書交付に係る申請書の記入が省略されるとともに、待ち時間短縮による市民サービスの向上を図るものである。また、コンビニ交付サービスの利便性をアピールすることで、身近なコンビニでの利用の普及を目指していく。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス対応のキオスク端末サービス】 - 住民票の写しなどの各種証明書がセルフで取得できるコンビニ交付サービスを利用できるキオスク端末を吉川市役所内に導入するもの。 - コンビニ交付サービスの利便性をアピールすることで、身近なコンビニでの利用の普及を目指していく。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎キオスク端末の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①庁内キオスク端末利用者の満足度		

事業概要【待たない窓口推進事業】

自治体名	埼玉県吉川市	人口	72,748人	事業費	7,512千円
事業概要	吉川市は吉川美南駅周辺地域の区画整理による転入など市役所での手続きのための来庁者が多く、デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が高まる中、現在でも対面による窓口対応が中心である。コロナ禍で注目された混雑による密ついて、庁舎の混雑情報の提供などが可能な「窓口番号管理システム」を導入することで、混雑状況の見える化などにより、来庁者に不快な思いをさせず、市民の利便性向上効果を見込むものである。				
具体サービス	【窓口番号管理システムサービス】 吉川市役所窓口の手続きの受付を行うシステムについて、インターネットと接続して、混雑情報等をホームページ上でお知らせすることが可能な「窓口番号管理システム」を導入するもの。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①混雑情報等のホームページのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口アンケートの満足度		

事業概要【税務証明書コンビニ交付導入事業】

自治体名	埼玉県伊奈町	人口	45,042人	事業費	1,045千円
事業概要	現在、伊奈町においてコンビニ交付により取扱い可能な証明書は、「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」であり、税証明を追加することで、役場窓口へ来庁することなく証明書を取得可能な環境を拡充する。マイナンバーカード活用におけるシーンの拡大により、マイナンバーカードの利便性を周知するとともに、役場への来庁が難しい高齢者や役場開庁時間の来庁が難しい住民におけるサービスの利用拡大を図る。				
具体サービス	税証明発行機能の追加導入により、更なる住民サービスの向上と窓口業務の効率化、マイナンバーカード交付率の向上を実現する。 【住民サービスの向上】 全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、役場窓口に出向くことなく、いつでも証明書を取得することができる環境を構築することにより利便性の向上を図る。 税証明の追加により、住民票等、1度にコンビニで取得できる証明書を増やすことができる。 【窓口業務の負担軽減】 コンビニエストア等のKIOSK端末で交付までの手続き全てを行うため、窓口業務の負担が軽減される。 【マイナンバーカード交付率向上】 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し、交付率の向上に寄与する。				
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による税証明発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード交付率 ②コンビニ交付（税務証明書）発行に係る利用者満足度調査				

事業概要【オンライン申請サービスと連携した情報基盤整備事業】

自治体名	埼玉県三芳町	人口	37,485人	事業費	9,458千円
事業概要	現在、年間で3,500件以上住民の利用実績のある「三芳町電子申請・届出サービス」について、町のLINE公式アカウントからログイン可能なLINE連携機能を追加し、住民の利便性を向上することで、更なる電子申請の利用促進と町LINE公式アカウント登録者数の増加を目指す。また、申請受付、受理、決裁、通知、保管といった一連の処理をデジタル化し、迅速な通知や回答につなげる等、レスポンス向上の為、住民対応迅速化情報基盤を構築し、さらなる住民サービス向上を推進する。				
具体サービス	【電子申請とのLINE連携】 - 現在利用中の三芳町電子申請・届出サービスについて、町LINE公式アカウントとの連携機能を実装し、更なる電子申請の利用促進とLINE公式アカウント登録者数増加を目指す。 【電子申請とWEB会議連携（オンライン相談の実現）】 - 栄養相談や育児相談等の相談業務について、三芳町電子申請・届出サービスとWEB会議（Zoom）を連携し、依頼から実際の相談までシームレスな環境を構築し、住民に提供する。 【住民対応迅速化情報基盤】 - 電子申請からの情報や相談情報をRPAで電子決裁/文書管理システムに登録、アップし、住民への回答や通知等の対応迅速化を図り、住民サービス向上を目指す。 【電子契約システムと情報基盤連携】 - 電子契約の利用申出書を三芳町電子申請・届出サービスからも受付可能とし、さらに住民対応迅速化情報基盤と電子契約システムをLGWAN上で連携し、住民や地元事業者への契約締結や通知を迅速に対応できるようにする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請追加手続き数 ②町公式LINEからの電子申請数 ③住民対応迅速化情報基盤活用処理件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請を利用した住民満足度 ②オンライン相談を利用した住民満足度 ③情報基盤利用により短縮された手続き時間		

事業概要【透明インターフェイスを活用した双方向コミュニケーション支援事業】

自治体名	埼玉県三芳町	人口	37,485人	事業費	2,354千円
事業概要	ろう者や外国語話者とコミュニケーションをとる機会がさらに増えることが見込まれるが、スピーディにコミュニケーションを図る手段が求められている。透明インターフェイスを通じて、文字起こしアプリの文字を表示させることで、日本語を話すことでのコミュニケーションが困難かつデジタルになじみが薄い住民であっても、より見やすく、手軽にシステムを活用できる形を整えて、コミュニケーションのハードルを下げることで、心のバリアフリーの実現を目指していく。				
具体サービス	【双方向コミュニケーションシステム】 - 透明ディスプレイを設置し、マイクを通じて入力された音声をディスプレイに表示させることで、日本語を話すことでのコミュニケーションが困難かつデジタルになじみが薄い住民であっても、より見やすく、手軽にシステムを活用できる形を整える。 - 写真上方の20.8インチを検討しており、より大きなサイズで文字を示すことができるため、高齢により難聴が進んだ方でも見やすい情報提供をできると考えられる。		  		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①双方向コミュニケーションシステムの月間利用者数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応時間の短縮 ②双方向コミュニケーションシステムの満足度 ③		

事業概要【行政手続きオンライン化事業】

自治体名	埼玉県小川町	人口	27,891人	事業費	4,551千円
事業概要	行政手続きのために時間を削り電話や紙で申請したり、手書きで手間がかかっていた住民・事業者に対して、PCやスマートフォンからオンライン手続き・申請を可能とするシステムを提供する。また、一部の本人確認を必要とする手続きに対しては、マイナンバーカードと連携した電子認証機能を搭載。これにより役場に訪問することなく24時間いつでも行政手続きが可能となり、住民・事業者の利便性向上を目指す。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 - LoGoフォーム 株式会社トラストバンクが提供するLGWAN-ASPサービスによるノーコード電子申請システム。自治体職員が電子申請・アンケート等の様式を作成し、一元管理が可能。 マイナンバーカードを利用し、LoGoフォームからぴったりサービスへと連携可能な公的個人認証機能「マイナサイン」も搭載する。 （代表サービス例：マイナンバーカード受取予約、水道の開栓・閉栓手続き、デマンドタクシー利用登録申請等） 住民・事業者などの利用者 オンライン申請 パソコン スマートフォン、タブレット等 インターネット LoGoフォーム ・押印、書面、郵送不要 ・24時間いつでも申請 ・全国どこからでも申請 マイナンバーカードの公的個人認証機能を利用して、本人確認が必要な手続きやぴったりサービス申請も可能 電子認証				
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申請数 ②利用者からのオンライン申請件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②閉庁時間での申請件数・割合		

事業概要【オンライン手続きによる住民サービスの向上事業】

自治体名	埼玉県川島町	人口	18,895人	事業費	2,019千円
事業概要	川島町は、主要な交通手段が自動車となっており、高齢者の移動手段確保するための地域公共交通が重要な課題となっている。そのため、自治体の窓口に行く必要がなく、手書きでの手続きも不要な電子申請システムを導入することで、住民や事業者の手間を減らすとともに、マイナンバーカードの電子認証機能等を活用し、利便性を向上することで、申請者と自治体の双方向のコミュニケーションをデジタル化し、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」 ・キャッシュレスに対応した「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」 ・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンライン化を拡充する。		<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[Web申請・回答] end subgraph Staff [自治体向け機能] C[フォーム公開] D[申請フォーム作成] E[申請一覧・詳細] F[回答受付・管理] end G[管理者ログイン] H[ログイン] I[自治体職員] A --> B B -- 申請送信 --> C C --> D D --> E E --> F F --> G G --> H H --> I </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		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請利用件数 ②次回も電子申請を継続利用したい人の割合		

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

自治体名	埼玉県ときがわ町	人口	10,589人	事業費	6,381千円
事業概要	パソコンやスマートフォンなどのデバイスからオンラインで申請手続きができる仕組みを提供するとともに、4km離れて分かれている役場本庁舎と第二庁舎の間をつなぐオンライン対面窓口を提供することで庁舎間の距離を縮めることで住民サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 ・ノーコード電子申請システム「L o G o フォーム」 水道使用開始届等、粗大ごみ収集の申込、犬の登録申請、死亡届、保育施設等の利用申込、罹災証明書の発行申請など 【オンライン対面窓口】 ・オンライン対面窓口「LoopGate」 ・担当課との相談調整「LoGoチャット」 上記の住民サービスを提供するために公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備 オンライン申請 オンライン窓口 相談サポート受付 本庁舎又は第二庁舎 相談・手続 今日はどうされましたか？ 〇〇の申請をしたいんですが... 本庁舎又は第二庁舎				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請できる手続の数 ②オンライン申請システムを通してされた申請件数 ③オンライン対面窓口サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成に要する時間の削減 ②来庁に要する移動時間の削減				

事業概要【来庁者向けスマート手続き推進事業】

自治体名	埼玉県長瀬町	人口	6,540人	事業費	1,580千円
事業概要	- 来庁者に対して目的の窓口への案内力を強化するとともに、各種申請書の作成負担軽減を目指す。 - 当町は住民の約40%が高齢者であり、また、コンパクトな自治体であることから直接役場に来庁される方が多い。そのため、まずはマイナンバーカードの活用性も踏まえた窓口申請のデジタル化を図る。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 - 来庁者が手書きしている各種申請書の作成をデジタル化を図る。 - マイナンバーカード等の本人確認書類を読み込み、氏名・住所等があらかじめ印刷された申請書を簡単に作成し、来庁者の窓口申請における申請書作成の負担軽減を可能とする。		申請書記載をデジタル化、負担軽減 書かない窓口サービス 窓口 A 窓口 B 窓口 C		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 書かない窓口サービスの利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 窓口案内のわかりやすさ満足度		

事業概要 【LINEを活用した「行かなくていい町役場」構築事業】

自治体名	埼玉県美里町	人口	10,821人	事業費	6,231千円
事業概要	“誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化”をめざし、行政手続きのために窓口を訪れることによる住民の負担の軽減を図るとともに、役場に来庁せずにオンラインで行政手続きを行うことができる仕組みを導入し、利便性を向上させ「行かなくていい町役場」を実現する。				
具体 サービス	【GovTech Express】 • LINEを活用したオンライン申請 • LINEでの施設予約申請及び管理 • オンラインによる給付金等の給付及び手数料の決済機能 • LINEと同様の内容をWEBフォームで受付可能にする機能 • LINEを活用したセグメント配信サービス		 before 役場に行かなければならない 町役場 after オンラインで完結! オンライン町役場 オンライン オンライン		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE公式アカウントの友だち登録者数 ②LINEによる情報発信回数 ③LINEによる申請等受付数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①LINEによる申請等サービスの利用満足度 ② ③		

事業概要【電子請求システム構築事業】

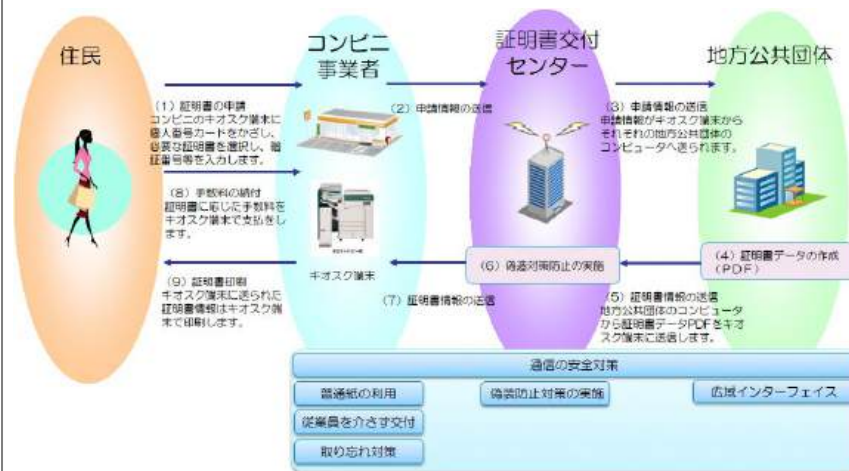
自治体名	埼玉県美里町	人口	10,821人	事業費	3,355千円
事業概要	本町ではすでに電子契約システムを導入し、契約事務の電子化を図っているが、さらなる効率化・電子化を進め、役場に来庁せずにオンラインで手続きを行うことができる「行かなくていい町役場」を実現するため、町の取引のある事業者からの請求書のデジタル化を進めるため、電子請求システムの導入を図る。本システムを町が導入することにより、町と事業者双方の効率化、事業者のインボイス制度等の遵守が図ることができ、もって地域社会のデジタル化を推進する。				
具体サービス	【BtoBプラットフォーム 請求書】 ● 請求書の発行・授受・保管までを、電子データで行うことができるWebクラウドシステム ● 紙の見積書や納品書・請求書の取り扱いが減少することで、それらの発行・受領側両者の業務負担軽減とコスト削減 【BtoBプラットフォーム 請求書】				
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 電子請求書作成件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 電子請求システムの利用満足度 ② ③				

事業概要 【書かない窓口導入事業】

自治体名	埼玉県大里郡寄居町	人口	31,283人	事業費	5,350千円
事業概要	役場窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難な申請者が増加しており、証明書等の発行に係る手続きに時間をとられる状況が発生していることから、マイナンバーカード等を活用したいいわゆる「書かない窓口」システムを導入し、住所等申請書への記載項目を削減することで、申請者の利便性向上を図ること等を目的としたシステムを構築する。				
具体 サービス	【書かない窓口サービス】 ①基本情報の読込 ・基本 4 情報等が記載された身分証明書等の情報を本人認証端末で読み込み、文字データに変換する。 ②申請書への自動記載 ・文字データ化された本人情報を選択した申請書様式データに自動的に転記を行い、印刷する。		・申請書類の選択 ・本人確認書類の読み込み ・本人情報の確認 ・追記して完成 ・申請書の印刷		
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導入手続数 ②書かない窓口サービスの利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者を対象としたアンケート調査		

事業概要【コンビニ交付サービス戸籍証明書発行事業】

自治体名	埼玉県 宮代町	人口	33,365人	事業費	9,200千円
事業概要	窓口混雑の緩和及び待ち時間の短縮並びに住民サービスの向上を目的とし、全国の指定のコンビニエンスストア等でマルチコピー機（キオスク端末）により戸籍証明書の写し等の証明書を交付する。				
具体サービス	(1) 対象 本庁に住民登録があり、本籍地の登録がある人及び本庁以外に住民登録があり、本庁に本籍地の登録がある人で利用者証明用電子証明書を格納したマイナンバーカードを所持している人。 (2) 利用時間 6時30分から23時まで（年末年始及びシステム休止日を除く） (3) 交付する証明書の種類 ・戸籍全部（一部）事項証明書 ・戸籍の附票 ※住民票の写し、印鑑登録証明書、各種税証明書についてはサービス実施済み。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①諸証明の交付枚数に対するコンビニ交付率 ② ③ 【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 ③				



事業概要 【役場庁舎内におけるコンビニ交付サービス活用事業】

自治体名	埼玉県杉戸町	人口	43,996人	事業費	4,906千円
事業概要	・マイナンバーカードを利用した証明書（住民票、印鑑証明書、戸籍全部事項証明書等）の交付が可能なコンビニ交付対応マルチコピー機（以下、マルチコピー機）を庁舎内に導入する。 ・証明書を請求する申請書の記入が省略でき、かつ窓口の待ち時間の短縮によって住民サービスが向上する。 ・証明書交付窓口の分散によって感染症対策にも寄与する。				
具体サービス	【マルチコピー機の導入】 ・マルチコピー機を庁舎内に導入する。 ・マイナンバーカードによるコンビニ交付で証明書類の取得が可能であることを広く認識してもらい、マイナンバーカードの利便性を周知する。 ・コンビニに設置しているマルチコピー機と同じものを導入することで、コンビニ各店舗で証明書類が取得できることを広く周知し、住民サービスの向上に寄与する。 ・マルチコピー機の利用を促すことで、窓口での申請数を減らし、窓口の混雑緩和につなげていく		 The illustration depicts a woman in a pink dress using a blue multi-copy machine. Above her, several documents are shown: a My Number Card, a Resident Register (戸籍謄本), and a Seal Registration Certificate (印鑑登録証明書). In the background, a building is labeled '町役場' (Town Hall).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 導入するマルチコピー機による証明書類発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マルチコピー機の利用満足度 ②窓口で受け付けるの申請件数		

事業概要【定期報告オンライン受付システム設定業務委託】

自治体名	千葉県	人口	6,274,510人	事業費	4,950千円
事業概要	建築基準法第12条第1項（3項）の規定により、不特定多数が使用する建築物等の所有者（管理者）は、定期に専門資格者にその状況の調査（検査）をさせて、その結果を特定行政庁に報告しなければならないとされているが、所有者等の利便性向上のため、オンラインによる受付を開始するためのシステム整備を行うもの。				
具体サービス	【(仮称)定期報告オンライン受付システム】 ・報告書の提出・受付 ・物件の閲覧・検索 ・エラーチェック機能 ・報告書不備に対する修正機能 ・副本返却機能 ・台帳連携機能		<pre> graph TD subgraph "受付システムのカバー範囲" A[調査者・検査者] B[所有者・検査者] C[千葉県] A -- "委託" --> B B -- "調査・検査の実施" --> A B -- "(1)結果報告 (2)受領・審査" --> C C -- "(4)副本返却" --> B C -- "(3)質疑応答・訂正等" --> B end C -- "(5)自動連携" --> D subgraph "チーバくんシステム" D[台帳管理] E[確認台帳連携] F[統計報告] D --> E D --> F end </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①アカウント登録数 ②オンライン報告数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①受付システムにおけるアンケート調査 ②報告書提出率		

事業概要【証明書オンライン申請の拡充】

自治体名	千葉県千葉市	人口	980,208人	事業費	2,400千円
事業概要	現在、住民票の写し等のオンライン申請はマイナンバーカードを所有する個人からの請求に限られているが、新たに個人向けのオンライン申請としてマイナポータルのぴったりサービスを導入し、オンライン申請の決済手段としてバーコード決済等を利用できるようにし、市民の利便性の向上を図る。 また、法人に対して法人向け電子証明書を活用したオンライン申請システムを新たに導入する。				
具体サービス	【マイナポータルのぴったりサービスを利用した個人向けオンライン申請】 - 個人向けオンライン申請にマイナポータルのぴったりサービスを活用することにより市民の利便性の向上を図る。 - マイナンバーカード（スマートフォン搭載分含む）の署名用電子証明書を活用し本人確認を行う。 - オンライン申請の決済手段としてバーコード決済やクレジットカード決済を利用できるようにする。 【法人向けオンライン申請システムの導入】 - 法人向けのオンライン申請システムを新たに導入し、オンライン申請の拡充を図る。 - 商業登記法に基づく電子証明書を活用し本人確認を行う。 - オンライン申請の決済手段として銀行振り込みを導入し、郵便小為替の購入経費を削減する。 申請のオンライン化 (A) 本人 → マイナンバーカード利用したオンライン請求 (B) 第三者（企業） → 商業登記法に基づく電子証明書を利用したオンライン請求 (C) 第三者（その他） → 郵送請求※ 支払いのオンライン化 (A)～(C)の手数料の支払いをキャッシュレス化する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①郵送申請に対するオンライン申請交付枚数(個人) ②郵送申請に対するオンライン申請利用率(法人) ③個人向けオンライン申請（ぴったりサービス）キャッシュレス決済の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①法人向けオンライン申請利用者における利用者満足度 ②個人向けオンライン申請（ぴったりサービス）利用者における利用者満足度				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	千葉県銚子市	人口	55,145人 (R5.12.1)	事業費	4,696千円
事業概要	マイナンバーカード等を活用し、申請書の記入を省略するシステムを導入することにより、申請書を手書きする住民の負担軽減と窓口の受付時間を削減するとともに、住民の利便性の向上と窓口滞留時間の短縮を図る。併せて、課題であった手書きが困難な高齢者や日本語に不慣れな外国籍の方に対して、行政サービスの向上に繋げるもの。				
具体サービス	【申請書自動作成システム】 - タブレット端末で必要な申請書を選択する。外国籍の方にも対応可能な多言語表記を搭載。 - マイナンバーカードや運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書による最新の顔認証技術を用い、本人確認を行う。 - マイナンバーカードのICチップ内に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日・性別）や運転免許証などの券面情報を読み取り、申請書に自動印字し、申請書を作成する。 - 手続きは、住民票や印鑑登録、戸籍、税証明、住民異動届、マイナンバー関係の申請書を対象とし、窓口業務のほとんどの申請書に対応が可能。 - 複数の申請書を同時に選択し、自動印字することができ、繰り返し同じ記入が不要となる。	①タブレット端末で申請書を選択 住民票の写し 住民異動届 ②本体でマイナンバーカード等を読み取り及び顔認証による本人確認 Caora ③プリンターで記入済の申請書を出力 RICOH 申請書			
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 ② ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口手続き所要時間 ②システム利用者満足度 ③			

事業概要【Web口座振替サービス事業】

自治体名	千葉県市川市	人口	493,021人	事業費	15,553千円
事業概要	現在、市民が書面や対面で申請をしている市税等の口座振替登録について、パソコン・スマートフォン等から市公式Webページ経由で受付サイトへアクセスし、口座振替の申請を行うことができる「Web口座振替システム」を導入することにより、時間的制約の多い市民の利便性向上および地域のデジタル化の促進を図ることを目的とする事業である。				
具体サービス	【概要】 - パソコン・スマートフォン等から市公式Webページ経由で口座振替受付サイトへアクセスし、税目、個人情報、個人情報、口座情報を申請することで口座振替の登録を24時間どこでも行うことができる。 【対応税目（計15科目）】 - 市県民税、固定資産税・都市計画税、固定資産税(償却資産)、軽自動車税、保育園保育料、霊園管理料、住宅使用料、放課後保育クラブ保育料、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、下水道事業受益者負担金、水洗便所改造資金貸付償還金、介護保険料、入学準備金貸付償還金、生活支援課返還金				 <pre> graph LR A[市民] -- 市公式Webサイト --> B[登録情報] B -- リンク --> C[口座振替受付サイト] C -- 登録 --> D[BANK] D -- 登録 --> C C -- 登録 --> A </pre>
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① Web口座振替登録の申込数 ② ③				【アウトカム指標（成果指標）】 ① 現年分の口座振替率の向上 ② Web口座振替の利用者の満足度 ③

事業概要【窓口における手数料支払いに係るキャッシュレス化事業】

自治体名	千葉県船橋市	人口	648,591人	事業費	7,951千円
事業概要	現在、住民票や各種税証明書等の手数料を支払う方法は現金及び交通系ICに限られている。一方、日々の生活では非接触型であるキャッシュレス決済が広く普及しており公金の納付手続きに関しても、キャッシュレス決済を含むデジタル化のニーズが高まっている。そこで多くの市民が利用している市役所窓口等に端末機を設置して、キャッシュレス決済を導入し、市民が簡単・即時に決済できるようにすることで市民の負担軽減や利便性の向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済拡充予定の施設】 - 船橋市役所 戸籍住民課 税務課 - 船橋駅前総合窓口センター 住民票等発行窓口 税証明発行窓口 【対象となるキャッシュレス決済手段】 - クレジットカード VISA、Mastercard - 交通系電子マネー Suica、PASMO、Kitaca、TOICA、manaca、ICOCA、SUGOCA、nimoca、はやかけん - 流通系電子マネー WAON、nanaco - 二次元コード PayPay、d払い、楽天Pay、auPay				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民アンケートの実施による利用満足度		

事業概要【松戸市自転車駐車場DX推進事業】

自治体名	千葉県松戸市	人口	498,327人	事業費	25,935千円
事業概要	松戸市が管理する有料自転車駐車場のうち48施設について、DX化・通信環境の整備を行うことで、申請から支払い、実際の利用までに最大1ヶ月程度の時間を要することや支払いは現地券売機かつ有人管理時間内に限られること、支払方法は現金のみという自転車駐車場利用者にとって利便性が低い状況を改善するもの。				
具体サービス	【定期使用管理システムの刷新】 - 定期使用申請及び使用料の支払いがWeb上で完結するサービスを導入及び運用する。 - 公金収納や利用者情報、売上集計のネットワーク化により、事務負担の軽減・効率性向上を図る。 【通信環境の整備】 - 定期使用申請システムの刷新に向けた通信環境を整備するため、市営有料自転車駐車場へのインターネット回線工事等を実施する。 【一時使用料のキャッシュレス決済・駐車予約システムの導入】 - 電磁ロック式の一時使用専用の自転車駐車場の精算機においてキャッシュレス決済を導入する。 - 一時使用専用の駐車予約システムを導入し、事前予約及び事前精算が可能（必須）とする。	定期使用 現在 - 申請から実際に駐輪できるまでに最大で1ヶ月程度 - 定期使用料は現地券売機かつ有人管理時間内の支払い - 支払方法は現金のみ R7.3~ - 申請から実際に駐輪できるまでに最短で当日中 - 定期使用料は24時間いつでも支払い可能 - 支払方法はインターネット決済、コンビニ払い 一時使用			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①定期使用申請に係るオンライン決済率 ②機械式の一時使用でキャッシュレス決済を利用した利用者の割合 ③一時使用専用の駐車予約システムを利用した延べ利用者数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①定期使用申請者に向けたアンケート調査により利便性が向上したと回答した割合 ②定期使用申請者に向けたアンケート調査により今後も利用したいと回答した割合 ③機械式の一時使用でキャッシュレス決済を利用した利用者に向けたアンケート調査により今後も利用したいと回答した割合			

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	千葉県松戸市	人口	498,327人	事業費	43,241千円
事業概要	「誰ひとり取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進するため、デジタル庁が整備するガバメントクラウド上で提供される「自治体窓口DXaaS」の「書かない窓口システム」を導入し、令和7年1月より稼働させ、住民異動等の手続きで利用することにより、書類作成負荷の軽減及び待ち時間の削減等、更なる市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【必要手順の一覧化】 - 来庁者から目的を聞き取り、必要な情報を入力することで、複数の所属にまたがる必要な手続きの一覧表を作成。 【情報の読み込み及び申請書作成】 - 来庁者が一連の手続きで必要とする申請書を、マイナンバーカード等を活用して、氏名・住所・生年月日等を自動入力、複数種類の申請書をまとめて作成。 【業務システムへのデータ連携】 - 作成した申請データを他のシステムに連携、入力が不要になることで、職員の作業効率化を図り、市民の待ち時間を削減。		<pre> graph TD Citizen[来庁者] -- ヒアリング --> Staff[職員] Staff -- 回答 --> Citizen Staff -- "ヒアリング結果を入力" --> System[業務システムにデータを連携] System -- "マイナンバーカード読み取り" --> Citizen System -- "複数の申請書" --> Citizen System -- "出力" --> List[必要な手順の一覧] List -- "提供" --> Staff </pre>		
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導入手続数 ②手続き件数全体から見た書かない窓口システム処理割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用者満足度		

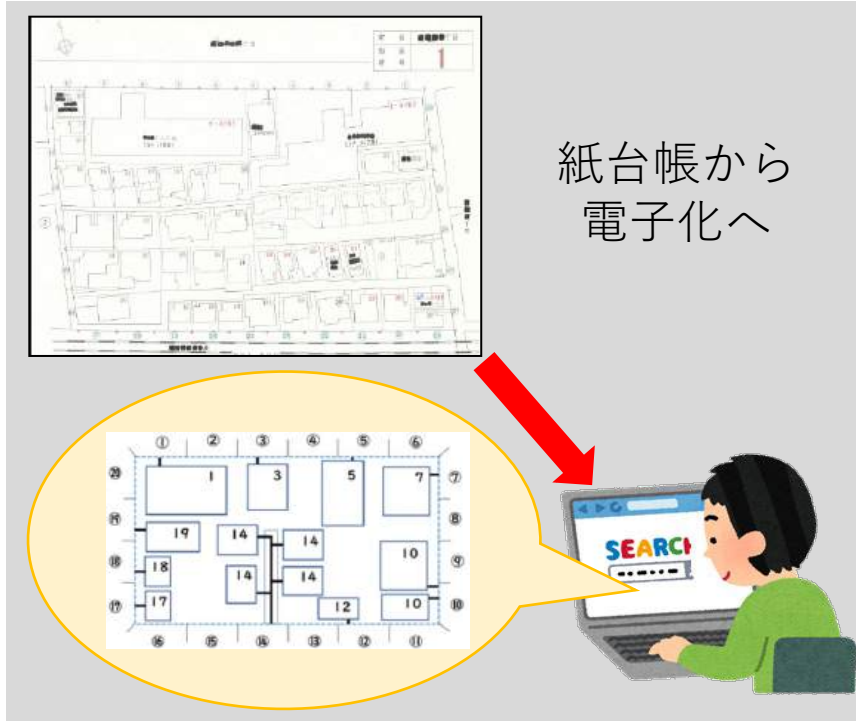
事業概要【郵送請求キャッシュレスサービス導入事業】

自治体名	千葉県東金市	人口	56,947人	事業費	1,832千円
事業概要	住民票の写し、戸籍の証明書等の郵送請求は、書面での手続を前提とし、手数料の支払が定額小為替に限られるなど、請求者側にも当市にも負担の多い手続となっている。本事業は、全ての郵送請求の手続フローをシステム化し、手数料の支払にキャッシュレス決済を導入することで、請求者の利便性及び行政サービスの向上を図るとともに職員の業務効率化を図るものである。				
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を、金額の確定後にキャッシュレス決済により行うことができるため、定額小為替の準備、不足した場合における小為替の再送等といった請求者の負担を軽減することが可能となる。 また、システムにより進捗管理が可能となることで、電話での問合せ件数の削減が、また当市からの連絡がシステム上で可能となることで、連絡不通による処理保留や時間外の電話連絡対応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ことから、多くの請求者がその利便性を享受できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②発送までの時間				

事業概要【コンビニ交付対象証明書の追加】

自治体名	千葉県東金市	人口	56,947人	事業費	616千円
事業概要	マイナンバー記載の住民票の写しは、窓口にて開庁時間内に本人又は同世帯員にのみ交付が可能となっているため、当該証明書を必要とする住民には、来庁の手間や待ち時間などの負担が生じている。コンビニ交付でもマイナンバーの記載の当該証明書の交付を選択可能とすることで、住民の利便性の向上、マイナンバーカードのデジタル手続利用の増加と慢性的な窓口混雑の緩和を図り、住民ニーズに合わせた窓口対応を実現する。				
具体サービス	住民票の写しのコンビニ交付は、マイナンバーカードの所有を前提としているため、マイナンバー記載の住民票は対象外とし、窓口のみでの交付としているところ、マイナンバーの利用機会の拡大等に伴い、出生子や配偶者等の世帯員のマイナンバー記載の住民票の需要も増加しており、コンビニ交付システムにおいても、注意メッセージを確認した上で記載の有無を選択できるよう新たにマイナンバー情報を連携する。 現状 住民情報 コンビニ交付システム 窓口 来庁請求 時間の制約 待ち時間 コンビニ利用 来庁請求 利用ユーザー 来庁請求 コンビニ交付を利用したいが、マイナンバー記載の住民票が必要なので窓口で請求せざるを得ない利用者を含む 実施後 住民情報 コンビニ交付システム 窓口 来庁請求 ニーズに応じた窓口対応 コンビニ利用 来庁請求 利用ユーザー 来庁請求 マイナンバー記載の住民票を必要とする利用者もコンビニ利用に移行 MNCを所持していない説明を聞きたい、相談しながら手続きしたいなど				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付（住民票の写し）の利用率 ②窓口来庁者の減少 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス認知度 ②窓口対応満足度				

事業概要【新築届オンライン化を実現する住居表示台帳システム化事業】

自治体名	千葉県柏市	人口	435,613人	事業費	90,200千円
事業概要	紙で管理している住居表示台帳をデータ化し、事務の正確性向上と効率化を図るとともに、市民サービスの向上のために住居表示台帳システムの導入を行うもの。システム導入により、市民又は事業者からの届出をこれまでより効率的かつ正確に処理ができ、届出から市の決定までの時間を短縮するとともに、新築届の電子申請への移行を図ることで、市民・事業者サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【住居表示台帳システム化】 - 紙台帳のデータ化 - GISを用いた台帳のシステム化 ※紙台帳をデータ化することで既存の事務を効率化し、さらに電子申請サービスを用いて、より効率的な新築届の受付を実現する。 現在は、すべての台帳を紙で管理し、図面作成などをすべて手作業で行っているため、新築届の受付から発送まで7～14日要している。紙台帳の電子化により、図面作成などが電子化されるため、作業時間を短縮することができ、新築届の受付から発送までを3～6日程度まで短縮することをめざす。また、台帳のデータ化により電子申請で受け付けた新築届をシステムに取り込むことができるため、より一層の事務効率化が図れるとともに、これまでの窓口のみの申請から電子申請が可能になることで市内事業者にとっても効率的な業務が可能になる。		 紙台帳から電子化へ		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新築届の電子申請の割合 ②新築届受付後の作図時間		【アウトカム指標（成果指標）】 ①新築届申請受付から付定通知書発送までの平均所要日数		

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	千葉県鎌ヶ谷市	人口	109,382人	事業費	802千円
事業概要	令和3年度（令和4年1月）から市民課・課税課・収税課で先行導入し、証明書発行手数料等の支払いにキャッシュレス決済が可能となった。令和6年度は本庁舎内（会計課）に1台増設し、市民課・課税課・収税課以外の手数料等についてもキャッシュレス決済を拡大していくことで、市民サービスの向上、非接触環境による感染症対策、及び事務のデジタル化・効率化を図る。				
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市民側それぞれにあることで、決済時が非接触となり、昨今の感染症対策にもつながる。 - POS+retail（ポスタス株式会社） キャッシュレス端末stera terminalに搭載することのできるPOSシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計から決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務の効率化を実現する。	主なキャッシュレス決済 QR決済  電子マネー  クレジットカード 			
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キャッシュレス決済サービスの満足度 ② ③			

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	千葉県浦安市	人口	170,802人	事業費	14,300千円
事業概要	本市の人口は、令和15年頃をピークとして、それ以降は減少が予想されている。一方で、老年人口は増加することが見込まれ、外国籍の市民も増加傾向にあります。特に高齢者や外国人にとって、市役所の窓口手続における記入は煩雑であることから、証明書等の発行手続が円滑に進まない状況が発生していることが課題となっています。 そこで、申請書を書かせない、複数の申請書を書かせないといった「書かない窓口」の仕組みを取り入れることで、市役所窓口での申請書記入の負担を軽減し、高齢者や外国人を含めた多くの市民にとって円滑な手続を目指します。				
具体サービス	【書かない・待たない・行かない窓口サービス】 - マイナンバーカードや運転免許証、在留カードの格納情報や券面記載事項を読取り、申請書への自動入力を行う。 →書かない - 複数申請書を一括して作成する機能を用いて住民の窓口の手続時間を短縮。 →書かない - 手続を洗い出すガイダンス機能を用いて住民の窓口での手続を支援。 →待たない - 住民の方と職員が共に申請書を作成する機能を用いて住民の窓口の手続を支援。 →待たない - スマートフォンやタブレット等で事前に情報を登録することで、申請書を作成し、住民の窓口の手続時間を短縮。 →行かない 市役所窓口での課題 必要な書類や申請がわからない 待ち時間が長い 氏名や住所を何度も書く必要がある 案内や手続もれを無くさなければならない ↓ <u>書かない、待たない、行かない</u> 窓口の実現を目指す				
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数（マイナンバー関係手続） ②書かない窓口利用者数（証明書関係手続） ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の縮減（マイナンバー関係手続） ②利用者の満足度 ③				

事業概要【番号発券システム等整備事業】

自治体名	千葉県四街道市	人口	96,503人	事業費	12,815千円
事業概要	1.複数課の受付を一括して行える番号発券機を導入し、手続きごとの人数の見える化や二重待ちの解消を図る。 2.順番が近づいた際、メール等に通知する機能を登載し、来庁者の待ち時間の有効活用を図れるようにする。 3.窓口混雑状況をWebで発信し、混雑時の来庁を抑制することで、来庁者の待ち時間短縮を図る。				
具体 サービス	【番号発券システム】 ・受付のための番号を発券（市民） ・待ち人数や待ち状況をインターネット上にリアルタイムで発信（デジタル技術活用） ・番号順が近づいた際にメール等でお知らせ通知 ・呼び出し及び受付（市役所） ・これまで、複数の手続きは、都度、別の課で発券機を操作、または職員に声かけして手続きを進めていた部分を、発券機を統合・機能拡張し、一回の発券で複数手続きを連続で行えるよう改善（デジタル技術活用）				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口手続きにおける最大待機人数の減少 ②メール、LINEによるお知らせ利用者の増加 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民サービスの満足度 ②手続き所要時間の短縮 ③		

事業概要【窓口キャッシュレス決済サービス導入事業】

自治体名	千葉県白井市	人口	62,671人	事業費	3,120千円
事業概要	新型コロナウイルス感染症対策を契機に、全国でキャッシュレス決済の利用が増加している中、本市においては、現金しか利用できない窓口サービスとなっており、利用者に不便が生じている。 本市においても、市役所や保育園でキャッシュレス決済を導入し、市民サービスの向上を図るもの。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 市民サービス向上のため、キャッシュレス決済サービスを導入する。決済方法は、以下を想定。 ・クレジットカード ・デビットカード 複数のキャッシュレス決済に対応し、窓口での支払いがスマートに！ ・電子マネー ・QRコード 対象となる手続き ・住民票の写し発行手数料 ・印鑑登録証明書発行手数料 ・課税証明書発行手数料 等 【キャッシュレス決済イメージ】 				
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の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレスサービスアンケート満足度指標				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	千葉県白井市	人口	62,671人	事業費	4,096千円
事業概要	現在、窓口において住民票等を取得する際は、記載台にて申請書を手書きする必要がある。加えて他の証明書が欲しい場合は、同じ内容（氏名住所等）を再度手書きしなければならず、特に高齢者や外国人等の住民の負担となっている。 また、手書きの為、記入漏れや記入誤り等があるため訂正に時間を要し、窓口が混雑する要因の一つとなっている。 申請書自動作成システムを導入することにより、必要な申請書毎に記入する手間を省くことで、高齢者や外国人等、市民の負担軽減と窓口の混雑緩和が可能となり、市民サービスの向上効果を見込んでいる。				
具体サービス	- 各種証明書発行手続きに伴う申請書の自動作成 (マイナンバーカード関連申請書、住民票・印鑑登録証明書、戸籍等証明、税証明など) - 住民異動手続きに伴う異動届の自動作成 (転入、転出、転居など)				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書のうち、システムにより自動作成された割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要平均時間 ②窓口利用者満足度				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	千葉県富里市	人口	49,647人	事業費	7,146千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、窓口の申請書を自動作成するシステムを導入し、書かない窓口の実現を図る。本市の人口構成の特徴から、外国籍の方や高齢者の割合が高く、窓口業務における各種申請の対応に時間がかかり、窓口の混雑につながっている。書かない窓口を実現することで、窓口業務の効率化による住民サービスの向上及びマイナンバーカードの更なる普及促進につなげる。				
具体サービス	【申請書記入サポートシステム】 - マイナンバーカードに内蔵されているICチップから基本4情報を読み取り、申請書等にこれまで手書きでの記入をしていた項目を自動印刷できる。 - 複数の申請書をまとめて作成する機能を有しているため、何度も同じことを書かなくて済むようになる。 - マイナンバーカードや運転免許証の取り忘れ防止のため、取り忘れ時に画面やアラーム音により利用者に通知を行う機能を有している		システム概要図 <pre> graph LR A[来庁] --> B[申請書作成] B --> C[申請書提出] A --- D[事前申請なし] B --- E[申請書記入サポートシステム] C --- F[窓口で受付] </pre>		
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書の発行枚数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請に関する利用者満足度 ② ③		

事業概要【税務証明書コンビニ交付事業】

自治体名	千葉県富里市	人口	49,647人	事業費	6,875千円
事業概要	コンビニ交付サービスの対象となる証明書に、税務証明書を追加するシステム改修を行う。本市では、令和3年2月から、全国のコンビニエンスストア専用端末での、マイナンバーカードを利用した住民票の写しと印鑑登録証明書の交付を開始している。マイナンバーカードを活用したサービスを拡充することで、マイナンバーカードの普及率を上げ、DX推進による更なる市民サービスの向上に繋げる。				
具体サービス	【税務証明書コンビニ交付サービス】 J-LIS（地方公共団体情報システム機構）の「コンビニ交付サービス」を利用することで、専用端末のある全国のコンビニエンスストアにおいて、富里市の所得証明書、課税証明書、非課税証明書、納税証明書の取得を可能とするサービスを開始する。 ○マイナンバーカードを使うため、 交付申請書の記入不要 ○毎日6時30分から23時まで 交付申請可 (12月29日から1月3日を除く) 住民サービスの向上と窓口業務効率のアップ、 コストの低減を実現できます。 地方公共団体 住民票の写し・印鑑登録証明書等の交付を コンビニエンスストア等の キオスク端末で実現 住民 コンビニエンスストア等 J-LISコンビニ交付地方公共団体向けパンフレット（第10版）より				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①税務証明書のコンビニ交付率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付申請者のDX推進満足度		

事業概要【スマート窓口（書かない窓口）構築事業】

自治体名	千葉県山武市	人口	48,426人	事業費	11,445千円
事業概要	マイナンバーカード担当窓口を中心に、高齢者や外国人住民の増加に伴い、各種手続きの申請書を記入してもらうために、個別に支援が必要なケースが多く、窓口の混雑や滞在時間が長くなるなどの課題がある。このことに対し、マイナンバーカードを活用した申請書の作成を支援するシステムおよび多機能端末による証明書等自動交付機を導入することで、窓口業務の効率化と住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【多機能端末を活用した証明書等自動交付機】 マイナンバーカードを活用した証明書等自動交付機を市役所内に設置することで、今後のコンビニ交付の利用促進やマイナンバーカードの普及促進を図る。 【申請書作成支援システム】 マイナンバーカード等のICデータまたは券面情報を活用し、各種申請書に氏名、住所等を自動で印刷し、申請書の作成支援を行うことで、記入漏れ等を防ぎ、市民の負担と記入内容の確認に係る職員の負担の軽減を図る。 多機能端末を活用した証明書等自動交付 申請書作成支援システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎に設置された証明書等自動交付機の利用件数 ②申請書作成支援システムの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キオスク端末の利用者満足度 ②コンビニ交付利用率 ③利便性が向上したと思う市民の割合				

事業概要【書かない窓口整備事業】

自治体名	千葉県いすみ市	人口	35,350人	事業費	10,830千円
事業概要	窓口における各種申請の重複記載事項の記入負荷軽減等により手続きが簡単かつスムーズになることや手続き時間、待ち時間の短縮等による市民サービスの向上、また、職員による各種申請書類の確認作業や訂正等の業務負荷軽減、作業効率向上を図るため、市民課等窓口申請書作成支援システムを導入する。				
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～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。		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  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		

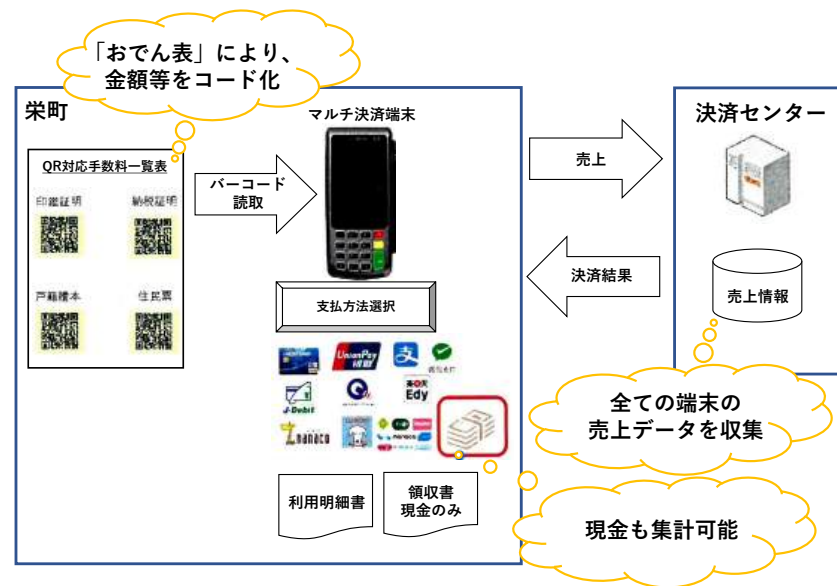
事業概要 【窓口事務等におけるキャッシュレス化の推進】

自治体名	千葉県いすみ市	人口	35,350人	事業費	1,630千円
事業概要	市役所における諸証明発行手数料や施設利用使用料などに関係する市民課、税務課、各市民局、各公民館、B&G海洋センター、いすみグリーンセンター等の窓口業務の支払い等の手続きにキャッシュレス決済を導入して、住民の利便性向上、窓口事務の効率化、さらには、行政のデジタル化を図る。				
具体サービス	以下の所属におけるキャッシュレス対応 ・ 市民課 ・ 税務課 ・ 夷隅・岬市民局 ・ 夷隅・大原・岬公民館 ・ B&G海洋センター ・ いすみグリーンセンター ・ 会計課 諸証明発行手数料や施設利用使用料の支払い等の手続きに伴う住民の利便性向上及び窓口事務の効率化。				
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利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民の公金（証明発行手数料等）の納付に不便と感じる住民の割合 ②キャッシュレス決済利用者に対する利用者の満足度				



事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	千葉県栄町	人口	19,862人	事業費	830千円
事業概要	役場庁舎内および各公共施設の窓口にて、クレジットカード・QRコード・電子マネー決済などが可能なマルチ決済端末を導入するもの。これまで窓口での支払方法が現金のみの取り扱いであったが、支払手段を多様化することで、住民にとっての利便性向上を図る。				
具体サービス	【マルチ決済端末の導入】 - クレジットカード、デビットカード、QRコード、電子マネー(プリペイド)など幅広い決済手段が可能なモバイル型のマルチ決済端末を導入。 - 役場庁舎内にて各窓口にて4台、各公共施設にて2台の計6台に設置。 - 各マルチ決済端末に、各種証明書や手数料金額等のメニュー一覧を登録して利用することで、金額の手入力が不要となり、またメニュー別での集計が可能(※現金の集計も併せて可能)。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口におけるキャッシュレスの決済比率 【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満足度				



事業概要【窓口キャッシュレス決済サービス導入事業】

自治体名	千葉県多古町	人口	13,607人 (R5.12.1現在)	事業費	1,964千円
事業概要	窓口での各種証明手数料の支払いにキャッシュレス決済を可能とし、POSSシステムを導入することで、住民サービスの向上及びDXの推進を目指す。また、セミセルフレジを導入することでコロナウイルス等の対策としての非接触環境を構築し、感染リスクの軽減を図る。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ・キャッシュレス決済端末 …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システムと端末の連動 …POSシステムとキャッシュレス端末の連動により、会計から決済まで完結する。日次の集計事務が不要となり、また多種多様な帳票を抽出できるため、自治体における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サービスの満足度 ② ③		

事業概要 【「待たない、書かない、キャッシュレス」の窓口実現】

自治体名	東京都	人口	14,110,733人	事業費	153,635千円
事業概要	東京都は、行政手続のデジタル化に加えて、都民と都庁の身近な接点である窓口も便利で快適に改善していくこととしている。現在、窓口予約の受付方法が主に電話等になっていることや、住民のキャッシュレス利用意向が高まっているにもかかわらず支払い手段が現金のみとなっていることを改善するため、デジタルツールを活用しながら都の全窓口のサービス改善に向けた取組を進めている。				
具体サービス	便利で快適な窓口実現に向け、全庁統一のデジタルツールを導入し、サービス改善に取り組む。 ● スマホやPCから、いつでも窓口を予約できるオンライン予約システムを導入する ● 都の手続きで支払いが生じる全ての窓口*に、キャッシュレス端末を配備する * 国の収入印紙を取り扱う窓口や一括で運営を委託している施設等は除く システム等の導入イメージ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン予約システムの利用率 ②キャッシュレス決済の利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口予約システム利便性評価 ②窓口ユーザーレビュー ③		

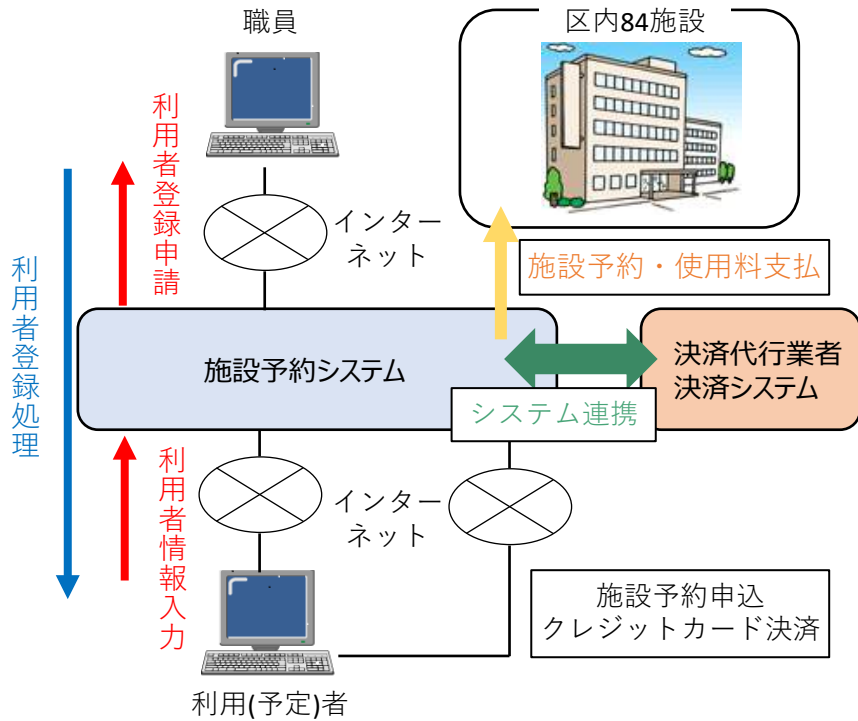
事業概要【Web口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	東京都墨田区	人口	284,443人	事業費	36,551千円
事業概要	現在、納付者が窓口で書類を提出している手続き（区民税等の口座振替など）について、自宅などからパソコンやスマートフォンで申請することができる「Web口座振替受付サービス」を導入し、申込から口座振替開始までの期間の短縮やペーパーレスで手続きが完了する等、区民サービスの向上に寄与するとともに職員の事務作業の効率化を図る。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 ・パソコンやスマートフォン等から自分自身で口座振替の申請を可能にする。 ・24時間、いつでも口座振替の申込ができるため、納付手続きに要する負担を軽減することが可能となる。 <pre>graph LR Payer[納付者] -- ①アクセス --> HP[墨田区 HP] HP -- ②リンク後、情報入力 --> Service[受付サイト] Service -- ③メール送信 --> Payer Payer -- ④アクセス後、口座情報入力 --> RegPage[口座情報登録ページ] RegPage -- ⑤口座情報登録 --> FI[金融機関] FI -- ⑥結果還元 --> RegPage RegPage -- ⑥結果還元 --> Payer</pre>				
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利用者の割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請から引落までの期間の短縮 ②Web口座振替受付サービスの満足度 ③				

事業概要【電子請求システム導入事業】

自治体名	東京都品川区	人口	408,365人	事業費	23,282千円
事業概要	区取引事業者（主に区内事業者）においては、支払関連業務のデジタル化が進んでおらず、効率面等に課題がある。区が電子請求システムを導入し、事業者が本システムを利用することで、区と事業者双方の工数等の削減、テレワークの推進等を図る。また同システムを利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、利用を拡大することで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】 - 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 - 紙の見積書や納品書・請求書の取り扱いが減少することで、それらの発行・受領側両者の業務負担軽減と印刷や郵送等のコスト削減に寄与する。 【BtoBプラットフォームサービスイメージ】				
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サービス満足度				

事業概要【施設予約システムにおけるオンライン決済機能等の導入】

自治体名	東京都目黒区	人口	279,669人	事業費	31,944千円
事業概要	区内集会・スポーツ施設の利用予約申込をオンラインですることができる施設予約システムを運用しているところであるが、予約申込後の利用料支払や施設利用に係る事前の利用者登録手続きにおいては、施設窓口でのみの受付をしてきたことから、利用者の中には何度も現地に足を運ぶ必要があり、利便性に欠ける面があった。そこで今回、既存システムの改修を行い、オンライン決済機能及びオンライン利用者登録機能を拡充することで施設利用者の利便性向上及び事務の効率化を図る。				
具体サービス	【オンライン決済サービス】 利用者が直接施設に足を運ぶことなく、オンライン上でクレジットカード決済することで、施設予約から利用料の支払いまでを同一システム内の手続きで完結することができる。 【オンライン利用者登録サービス】 現在、紙によって行っている利用者登録手続きを、予約システム内での電子申請を以て手続きすることができる。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン決済の年間利用率 ②オンライン利用者登録の年間申請率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設予約システム利用に係る満足度（利用者へのアンケート調査） ②施設利用率				

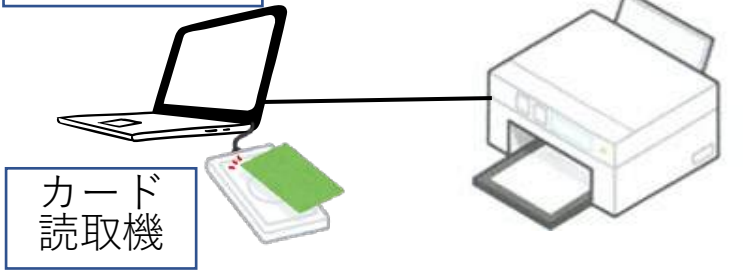
事業概要 【口座振替依頼手続のオンライン化】

自治体名	東京都目黒区	人口	279,669人	事業費	19,920千円
事業概要	区の主要な科目（特別区民税・都民税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料）に対して口座振替Web受付サービスを導入し、口座振替依頼手続をオンライン化することで、手続における区民の利便性向上及び職員の業務効率化を実現する。				
具体サービス	【口座振替Web受付サービス】 - 納税者等は当該サービスを通してインターネット回線から対象の金融機関へ口座振替依頼を行う。 - 区はLGWAN回線から登録された口座情報を取得する。 【口座振替Web受付サービス】				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①口座振替Web受付サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①口座振替の登録までの期間の短縮 ②口座振替件数の増加率				

事業概要【書かない窓口】

自治体名	東京都世田谷区	人口	918,413人	事業費	165,043千円
事業概要	住民異動等を取り扱う窓口において、来庁者が申請書等を自書することを要しない、いわゆる「書かない窓口」を区内10か所に導入するためにレイアウト変更及び機器設置を行い、転入手続きと同時に、国民健康保険システム・介護保険システムなどの住民サービスを切れ目なく連携処理することで、迅速なサービスを提供を可能とすることにより、住民利便の向上を図る。				
「書かない窓口」 【住民基本台帳システム】 ・ 転入手続き ・ 転居手続き ・ 転出手続き ※住基異動に伴い生じる諸手続きを含む	受付業務の流れ ～『一般転入』の例～ 【窓口（受付）】 【バックヤード】 現行 記載台で届書記入 → 番号札を引いて待機 → 受付 → 端末入力 → 照合 記入された申請書をもとに受付を行う。 （届記入の修正・漏記など） 届書を見ながら手入力を行う。 書かない窓口 R7.1～住民記録システム標準化に合わせて運用開始予定 番号札を引いて待機 → 受付 → データ連携 → 端末入力 → 照合 職員が届出証明書をスキャナ等で読み取りデータ化する。これをもとに届書をシステムで作成する。 連携結果の確認や修正のみを行う。 ※手続きによっては、スマホによる事前申請入力の利用で手続き時間の短縮も可能 届出証明書を持参して来庁する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」を運用した割合 ②「書かない窓口」で対応できる帳票種別の数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民満足度（利用者アンケート等） ② ③		

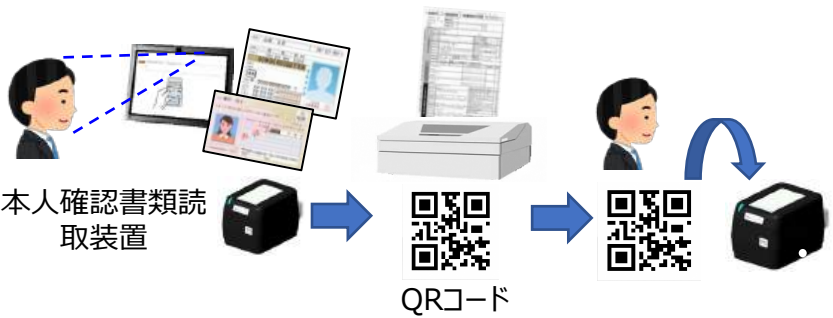
事業概要【書かない窓口（申請書作成支援システム）の導入】

自治体名	東京都中野区	人口	337,505人	事業費	10,128千円
事業概要	令和6年1月1日における中野区の65歳以上の高齢者人口は約2割を占めており、以降10年間の人口推計によれば、今後毎年0.1%の増加が見込まれている。今後視力の低下や手が不自由であるなど、従来の手書き記入の方法では困難な来庁者が増えることが予想されることから、高齢者や障害者などが多く来庁する窓口において、マイナンバーカードや、運転免許証、在留カード等（以下「マイナンバーカード等」という。）の読取りや、職員の聞き取りによる入力により、窓口サービスにおけるノーマライゼーションの実現を目指す。				
具体サービス	システム構築図 業務端末 カード読取機 プリンター  マイナンバーカード等の読取りや、職員の聞き取りによる入力により、高齢者や障害を持つ来庁者が多く来庁する窓口において区民の書く負担を軽減することができる。 手続の流れ 1 窓口で区民からマイナンバーカード等を預かり、読取機で情報を読みとる。 2 マイナンバーカード等に記載された情報以外の項目は職員が聞き取りながら入力し申請書を作成する。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを利用して申請した手続きの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム導入による区民の負担軽減度合い ②システム導入による区民満足度（利用者アンケート）				

事業概要【おくやみコーナー設置事業】

自治体名	東京都杉並区	人口	572,997人	事業費	13,952千円
事業概要	「おくやみナビ」を活用し、亡くなられた方の遺族の方へ、死亡時の各種手続きの案内や申請書の作成を行い、利用者の利便性向上と窓口サービスの改善を図る。				
具体サービス	※亡くなられた方の遺族の方に、おくやみナビなどを活用し、区役所等において必要な各種手続きについての案内をするとともに申請書を作成して、遺族の方に提供する。 <pre>graph LR Family[遺族] -- "質問に回答" --> HP[HP 手続き案内] HP -- "該当手続き案内" --> Family Family -- "予約し来庁" --> OkuyamiCorner[おくやみコーナー] OkuyamiCorner <--> OkuyamiNaviSystem[おくやみナビシステム] OkuyamiNaviSystem -- "職員が質問し回答を入力" --> Input[申請用情報入力] Input -- "住所・氏名等共通項目を入力" --> System[申請書作成システム] System -- "手続一覧" --> Form[申請書]</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみコーナー利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の利便性の向上 ②利用者の満足度		

事業概要【マイナンバーカード等を利用した書かない窓口の利用促進】

自治体名	東京都北区	人口	357,580人	事業費	41,065千円
事業概要	北区では「コンビニ交付」等のデジタルサービスを導入しているが、依然として窓口が混雑している。また、高齢化率23.8%と都内でも高い水準にあり、デジタルサービスの利用に戸惑いや不安を感じる方も少なくない。そこで、デジタルサービスの恩恵をより多くの人が享受できるよう「デジタル支援員」とセットで2種類のサービスを新たに導入する。申請者の負担軽減を図り、窓口業務の効率化およびマイナンバーカードの利活用促進を目指していく。				
具体サービス	<u>①申請書作成支援システムの導入</u> ・本人確認書類（マイナンバーカードや在留カード等）を読み取装置にセットし、読み取った基本4情報を印字した申請用紙を出力することで申請者自身で記載する項目を一部省略する。他部署でも申請がある場合は同時にQRコードを出力し、次の申請書作成に活用する。 ・活字化による可読性が向上し、職員側の内容確認、案内作業が効率化する。 <u>②キオスク端末の設置（庁舎内）</u> ・端末機で証明書（全6種類）の交付が可能であることを広く周知し、区民サービスの向上を図る。 ・キオスク端末機の利用を促すことで、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が短縮できる。 ⇒窓口混雑の緩和につなげていく。 ・コピー機としての利用も可能とする。  				
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利用件数 ②庁舎内端末機での証明書交付件数 【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庁舎外におけるコンビニ交付件数 ③利用者の満足度調査（申請書作成支援システム） ④利用者の満足度調査（キオスク端末）				

事業概要【おくやみコーナー設置事業】

自治体名	東京都北区	人口	357,850人	事業費	22,792千円
事業概要	身近な親族がお亡くなりになると、ご遺族は区役所内・外の多くの手続を短期間に求められ、大変な負担となっている。その負担を軽減するため、北区では「遺族サポートデスク」を設置し、「支援ナビ」を活用して、ご遺族に寄り添ったサービスを提供する。さらに、今後導入が検討されている「死亡・相続ワンストップサービス」との連携も念頭に、よりよい行政サービスとなるよう事業を進めていく。				
具体サービス	<u>・おくやみ手続の検索</u> 支援ナビに従い、ご遺族に複数の質問を行うことで、ご遺族が必要な手続を抽出する。 <u>・必要な手続にかかる窓口へのご案内</u> 検索をもとに、ご遺族に必要な窓口を整理して案内する。 <u>・その場でできる手続は・・・</u> その場で聞き取り情報を活用した入力済み申請書を出力し、作成をお手伝いし、又、お預かりする。 支援ナビを活用することで、故人やご遺族の状況に応じた個別性の高い案内を行うことを可能とし、区役所内外の手続によるご遺族の負担軽減を目指す。 <pre> graph LR A[ヒアリング] --> B[「支援ナビ」 手続き検索] B --> C[申請書作成] C --> D[受付] A --- E[支援ナビ] E --- B style E fill:none,stroke:#f00,stroke-width:2px style B fill:none,stroke:#f00,stroke-width:2px </pre> ワンストップでサポート おくやみコーナー ヒアリング 「支援ナビ」 手続き検索 申請書作成 受付 まとめて申請 支援ナビの活用領域				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみコーナー利用者数 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【ネット口座振替受付サービス事業】

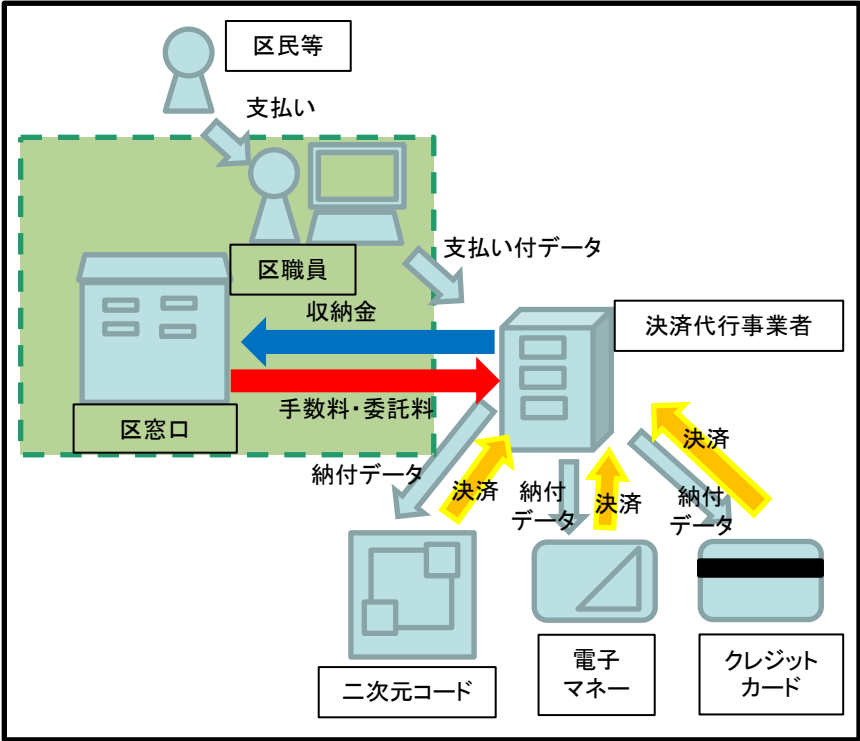
自治体名	東京都北区	人口	357,850人	事業費	18,356千円
事業概要	口座振替にかかる手続きは、紙による申請のため、サービス利用までに1～2か月を要していたが、パソコン・スマートフォン等からインターネットを利用して申込手続きが可能となることにより、依頼書作成や届出印が不要となり、郵送や窓口持参の手間なく、手軽に特定の金融機関からの口座振替の設定が可能になることで、区民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【口座振替手続きの簡素化】 「Web口座振替受付サービス」「AIRPOST」を利用することにより、オンライン上で手続きが可能となり、利用者の利便性の向上や郵送にかかる時間や手間の省略することがデジタル化を推進する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ネット口座振替受付サービス新規登録件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用に関するユーザー満足度 ② ③		

事業概要【コミュニケーション支援機器を活用した意思疎通支援事業】

自治体名	東京都板橋区	人口	572,789人	事業費	4,225千円
事業概要	聴覚障がいのある方や、外国籍の方等が区の窓口を利用する際には、障がいや言語の違いから会話が困難な状況がある。この状況の解決策として、音声筆談、多言語等のAI翻訳、手話や多言語の遠隔通訳が可能なタブレット端末および翻訳テキストを拡大表示する透明ディスプレイのコミュニケーション支援機器を導入する。この機器により、会話の方法の選択肢を増やし、誰もが利用しやすい区の窓口を実現し、「安心して暮らせる板橋区」を目指す。				
具体サービス	①AI多言語音声翻訳タブレット 【内容】 ・音声筆談 ・遠隔手話通訳（ビデオ通訳） ・やさしい日本語翻訳 ・多言語翻訳（AI機械、遠隔） 【効果】 障がいの有無や年齢、国籍に関わらず、安心して窓口での手続きをすることができる。 ②透明ディスプレイ 【内容】 ・タブレットの翻訳内容をより大きくわかりやすく表示 ・アクリル板越しでも使用可 ・図表の投影も可 【効果】 分かりやすい案内を提供できることで、手続きに要する説明を短時間にすることができる。 デジタルを活用した コミュニケーション支援機器導入 ↓ コミュニケーションの選択肢増 ↓ コミュニケーションの負担や不安を軽減 ↓ だれもが利用しやすい窓口を目指す 《タブレット端末》 ●AI機械翻訳(多言語等) ●音声筆談 ●遠隔通訳(手話・多言語) 《透明ディスプレイ》 タブレット端末の翻訳テキスト等を拡大表示 →見にくさ解消 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①翻訳・音声筆談システム利用件数 ②ビデオ通訳利用時間 ③やさしい日本語利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム利用時の区民満足度 ②窓口の説明の伝わりやすさの度合い				

事業概要【窓口キャッシュレス決済事業】

自治体名	東京都板橋区	人口	572,789人	事業費	2,894千円
事業概要	デジタル社会が進展し、キャッシュレス払いが一般化する中、区窓口の証明書等手数料については、現金払いのところが存在している。 課税課、赤塚支所、区民事務所の窓口でキャッシュレス決済環境を整備し、行政手続きにおける支払いについて、区民に対して多様な手段を提供することで、支払い負担の軽減を図り、利便性向上を実現する。				
具体サービス	証明書等手数料の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・二次元コードによる多様なキャッシュレス決済手段を提供する。 これにより、区民は、自らが希望する手段により、手続きを行うことが可能となる。また、クレジットカード等を決済端末にかざすことで、手軽に・素早く手続きができる。なお、直接現金に触れることなく支払いができるため、感染症拡大リスクの低減効果も得ることができる。 また、キャッシュレス決済環境の導入により、POSレジで支払額の計算や集計処理が可能となる。ICTの活用をととして、職員の現金取扱や集計事務を削減し、業務効率化を実現する。				
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システム導入窓口数 ②キャッシュレス決済可能な手続き数 ③キャッシュレス決済の利用件数の増加 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用金額比率の増加 ②キャッシュレス決済による窓口滞在時間の短縮				

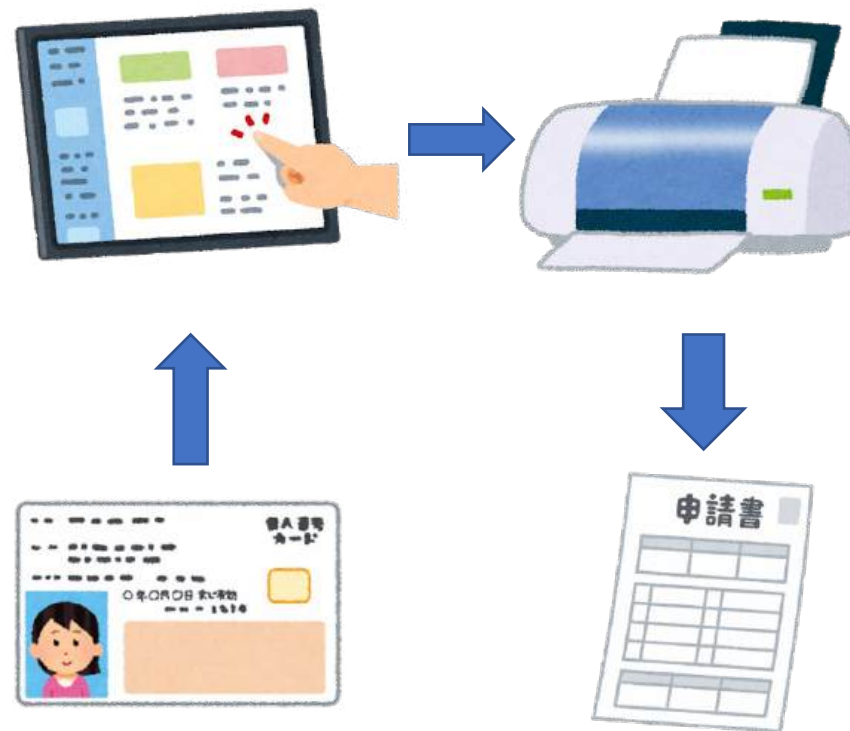


事業概要 【法人等による証明書の郵送請求キャッシュレス化】

自治体名	練馬区	人口	741,820人	事業費	5,187千円
事業概要	現在、マイナンバーカード未所持の個人や、法人、士業団体等が住民票等の証明書を郵送で請求する場合、紙の申請書のほか発行手数料として必要な金額分の定額小為替を同封する必要がある。この定額小為替については、証書 1 枚当たり別途手数料が必要となるほか、申請の都度、郵便局で購入する必要があるなど、請求者の負担が大きい。また、区側も受け取った定額小為替の換金や収納の業務に大きな時間と労力が割かれている。 令和 5 年 9 月に、マイナンバーカード所有者を対象にオンライン申請サービスを開始し、キャッシュレス決済も併せて導入したところであるが、マイナンバーカード未所持の個人や法人等も利用可能なキャッシュレス決済サービスを導入することにより、サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【法人等による証明書の郵送請求キャッシュレス化】 - 法人等の証明書の郵送請求において、手数料の支払いのキャッシュレス決済が可能となる。 - 定額小為替の準備や不足による小為替の再送、小為替の収納、換金等の負担軽減が可能となる。 - 請求者、区の双方で進捗状況をシステムで可視化し、電話問い合わせの負担軽減が可能となる。 - 請求者においては、本サービスを活用することで、定額小為替の購入が不要となる。		The flowchart illustrates the process for applying for a certificate via a cloud-based cashless payment system. It is divided into two main sections: 'Applicant' (申請者) and 'Nerima Ward' (練馬区). Applicant (申請者) Steps: ① スマートフォンまたはパソコンで「郵送請求キャッシュレス」システムにアクセスし、利用の登録を行う。登録完了後、システムから管理番号が付与される。 ② 申請書に①の管理番号を転記し、本人確認書類のコピー等、必要書類を封入のうえ、区に郵送。 ④ 支払い確定金額通知の内容を確認しキャッシュレス決済する。 ⑥ 申請者に証明書が到着。 Nerima Ward (練馬区) Steps: ① 申請した法人の情報、管理番号がシステムで確認可能。 ③ システムにアクセスし、あらかじめ登録されている管理番号と郵送された申請書に記載された管理番号を突き合し、申請者を特定する。特定後、申請内容を書査し、支払い金額確定通知を送信する。 ⑤ ④の決済確認後、作成した証明書を郵送する。 Intermediate steps and components include: 'Cloud Service' (「郵送請求キャッシュレス」クラウドサービス) which handles the payment and data exchange, and 'Post Office' (郵便局) where the applicant sends the application and receives the certificate.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービスの利用件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②業務時間（1件あたりの平均）の短縮効果（分） ③		

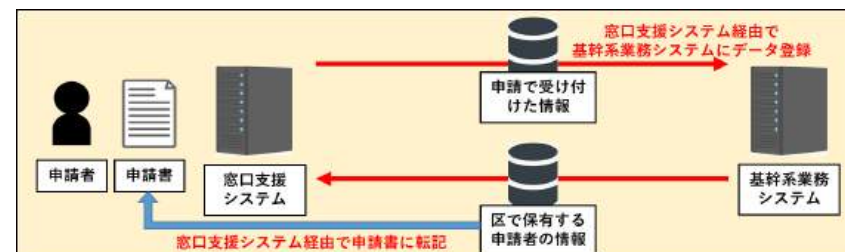
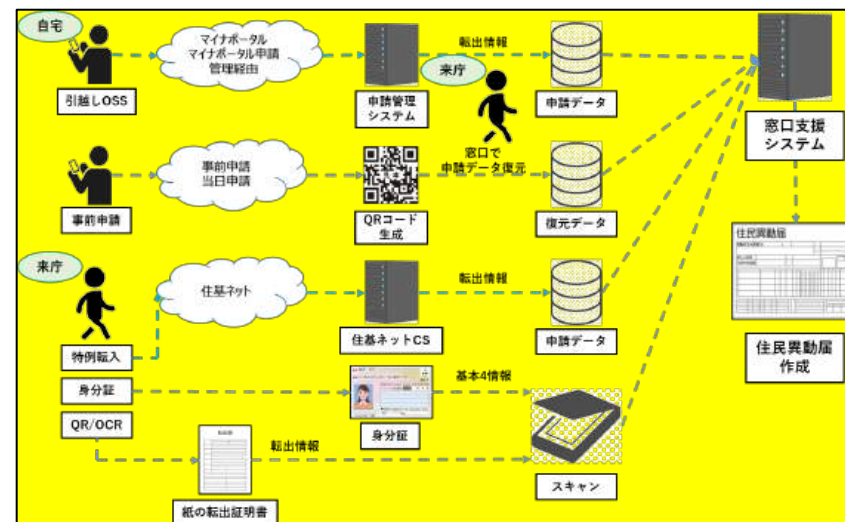
事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	東京都練馬区	人口	741,820人	事業費	4,317千円
事業概要	電子証明書の更新申請等のマイナンバーカード関係手続きの際に、カード等に記録されている情報を利用して各申請書を自動作成することにより「書かない窓口」を実現し、窓口の待ち時間短縮などの住民サービスの向上と業務効率化を図る。				
具体サービス	【申請書の自動作成】 ・当該システムでは、来庁者が専用のタブレットを操作して希望する申請を選択する。次に自身のマイナンバーカードや運転免許証、在留カード等のICチップまたは券面事項を専用機器で読み取り、加えて顔認証を行うことで、プリンターから住所・氏名・生年月日・性別の情報が印字されるシステムを導入する。 ・タブレット操作で希望する申請を選ぶため、希望する申請を聞き取る時間が不要となる。 ・基本4情報の記載が不要となるため、申請書を作成する時間の短縮が短縮できる。 ・在留カードの読み取りや英語等の外国語表記も可能なため、外国籍の住民にも効果的に対応できる。 ・当該システムを導入することで、窓口対応時間の短縮が可能となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書の自動作成の利用件数 ② 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応時間(1件あたりの平均)の短縮効果(分) ②利用者の満足度				



事業概要【窓口支援システム導入事業】

自治体名	東京都葛飾区	人口	467,245人	事業費	46,536千円
事業概要	マイナンバーカード等の身分証情報や、事前の電子申請のデータ等を活用し、申請書の作成支援や申請情報の業務システムへのデータ連携など、来庁者が申請書を書かなくて済む窓口の実現と職員の事務処理の負担軽減を実現する窓口支援システムを導入するもの				
具体サービス	書かない窓口による区民サービスの向上と内部事務処理の負担軽減の実現 【書かない窓口の導入】 ・マイナンバーカードや基幹システム等の情報を活用して、区民に申請書を書かせない窓口の実現 ・事前のオンライン申請により窓口でのヒアリング時間削減 【手続き判定】 ・オンラインで必要な手続きを区民自身が調べられる事前確認機能の活用 ・区民の必要手続きを判断するための、職員をサポートをするシステムの導入 【事務処理の高速化】 ・自治体が持つ基幹システムのデータを活用し、正しい情報で申請書を作成（前方連携） ・基幹システムとの連携により受付後の申請情報の入力を自動化（後方連携）				
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の増加 ②対象帳票数の増加 ③窓口支援システムの導入拠点の増加 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続き所要時間の削減 ②区民満足度の向上				

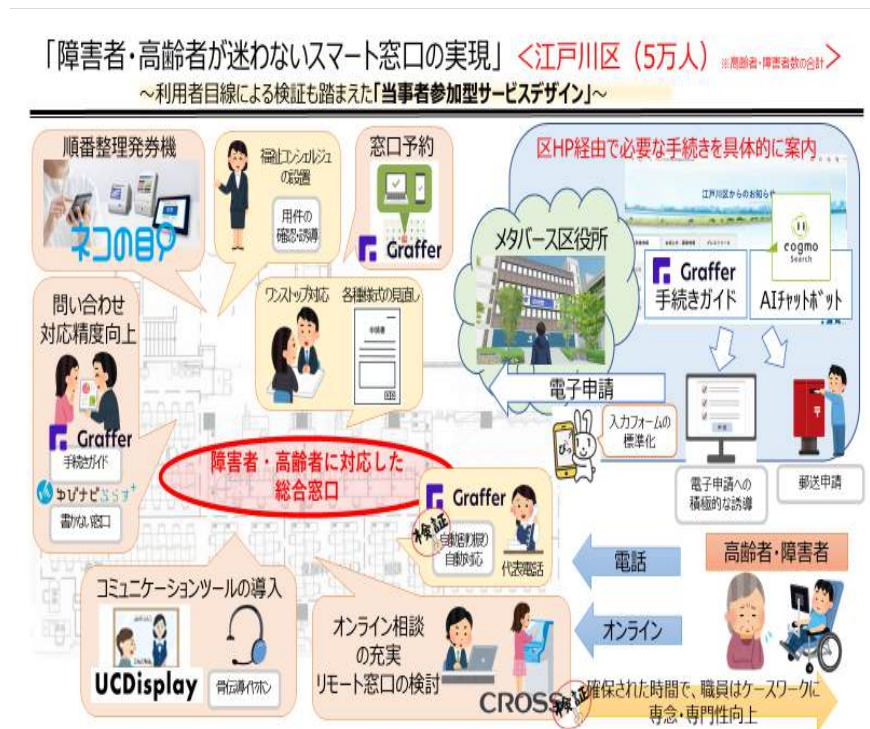


事業概要 【各種証明書の郵送請求における電子申請の導入事業】

自治体名	東京都江戸川区	人口	690,501人	事業費	22,014千円
事業概要	住民票・戸籍証明書等の郵送請求においては、定額小為替購入にかかる手数料の負担や交付するまで日数を要している。これらの課題を解決するために、電子申請を可能とし、手数料等を電子決済とすることにより、郵送請求に必要な「定額小為替」の購入手数料の負担削減、証明書の交付日数の短縮を図る。				
具体 サービス	次の機能を有する電子申請システムを導入する。 （Graffer スマート申請を利用予定） ・ オンライン申請 ・ 公的個人認証 ・ キャッシュレス決済 ※電子申請化する証明書は、現在郵送請求できる 24種類の証明書		① 電子申請システムから証明書を請求。キャッシュレス決済。マイナンバーカードによる本人確認。 ② 証明書が自宅に郵送される。来庁不要。		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・電子申請対応のフォーム数 ・電子申請の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ・サービスの満足度 ・申請から交付までの期間		

事業概要 【障害者・高齢者が迷わないスマート窓口事業】

自治体名	東京都江戸川区	人口	690,710人	事業費	11,321千円
事業概要	デジタルデバイドの負担の大きい高齢者・障害者に対し効果的・効率的に負担軽減を図るため障害者・高齢者窓口を総合窓口化するとともに、伴走事業者の支援を受けて各種ツール（Grafferスマート申請・Graffercall・Graffer窓口予約等）を活用した来庁かつ来庁しても迷わないスマート窓口の実現を目指す。				
具体サービス	【Graffer手続きガイド】 - サービスにアクセスしやすいシステムの構築 - 高齢者・障害者が感覚的な操作で申請等にたどり着けるよう工夫する 【Grafferスマート申請】 - 高齢者・障害者が感覚的な操作で申請できるよう支援するシステム 【GrafferCALL】 - AI等による自動応答化で、用件にすぐにたどり着けるサービスを確立する。 【Graffer窓口予約】 アプリによる簡単な予約システム構築することで、来庁してスムーズに相談・申請等につなげる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請数を30倍に増加させる。②電子申請率を50%まで引き上げる。 ③デジタルサイネージ利用カウント2倍にする。④窓口予約数を4倍する。 ⑤手続きガイド利用可数を4倍に。⑥udisplay利用回数を10倍にする ⑦問い合わせ電話の減少数半減させる。⑧自動応答電話導入で電話時間を半減させる				



【アウトカム指標（成果指標）】

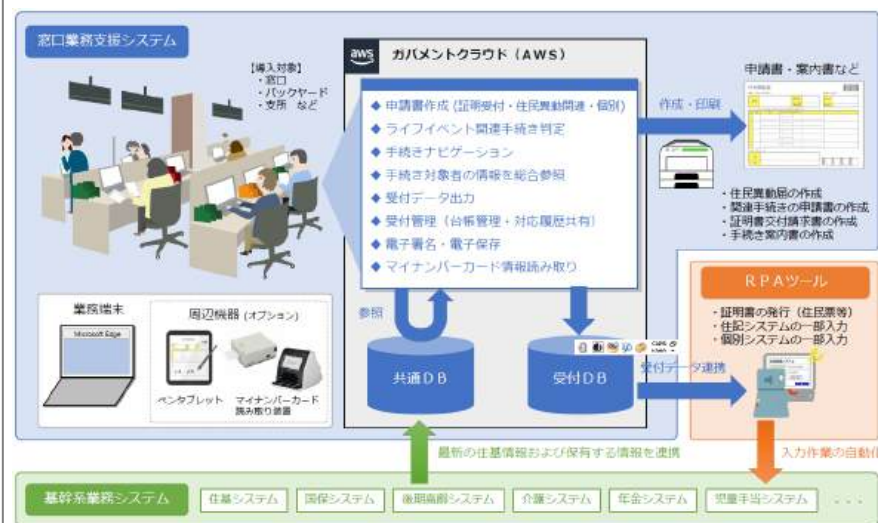
- ①アウトリーチ型ケースワークに向ける。家庭訪問数を令和5年度比3倍に引き上げる。
- ②区民満足度調査の結果を70%に引き上げる
- ③待合時間、対応時間の令和5年度比10分削減

事業概要【書かない窓口サービスの実現】

自治体名	東京都三鷹市	人口	190,071人	事業費	60,813千円
事業概要	窓口への来庁者が複数の申請書類に同じ内容を繰り返し書く手間が発生しているため、窓口業務支援システムを活用し、記入の負担を軽減するとともに業務効率化も図る。				
具体サービス	【窓口業務支援システム】 ・職員が来庁者に必要事項を聞き取りながらシステムへ入力することで、必要な書類を出力することができる ・出力された申請書類の内容について来庁者の確認を得たうえで、当該書類に署名してもらうことで申請完了となる ・手続き受付時の手順や確認項目等を職員向けにナビゲーションする機能があり、受付業務の平準化を図ることができる。 ・窓口で入力した内容をデータとして生成し出力することが可能で、RPAを活用した既存の住民情報システムへの自動連携が期待できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 証明書発行業務における書かない窓口サービス利用率の向上 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 来庁者の市役所滞在時間の削減 ② 来庁者の満足度向上 ③				

事業概要【窓口支援システム導入事業】

自治体名	東京都昭島市	人口	114,498人	事業費	20,593千円
事業概要	・待ち時間が長い、何枚もの申請書を書く必要がある、窓口がわからないなどの課題を解決するため、窓口のデジタル化を行い、利便性の高い窓口サービスを提供する。 ・デジタルが苦手な方も含め、窓口を利用する全ての方が「便利になった」と実感できる窓口を実現する。				
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」「待たない」「迷わない」窓口案内を実現する。 【窓口支援システム】 窓口に来庁した住民の申請内容を職員が聞き取り、端末に入力を行う。住民は申請内容確認と署名を行うだけで申請が完了できる。 また、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、さらなる効率化が図られるとともに、申請内容も既存住基システムへ自動連携されるため、入力にかかる時間が省略され、住民の待ち時間短縮につなげることができる。 なお、入力した申請データは関連主管課で活用でき、異動に伴う関連主管課での申請手続きも簡素化できるほか、住民に対し、手続きが必要な窓口へ漏れなく案内することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援システムの利用者数及び利用率 ②窓口支援システムを利用して案内可能となる市民課以外の窓口数 ③窓口支援システムを利用して市民課以外の関係窓口へ案内した件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続きの簡略化 ②手続き所要時間の短縮 ③住民の窓口対応満足度				



事業概要 【行政手続デジタル化推進事業】

自治体名	東京都町田市	人口	430,532人	事業費	24,354千円
事業概要	行政手続における市民の利便性向上を図るため、行政手続のオンライン化を進め、スマートフォン等から、いつでも、どこでも、簡単に、手続を行うことができる状況をめざす。 また、オンライン手続を前提とした業務プロセスへの転換やRPAの活用等に取り組み、申請から手続の完了までを迅速化し、市民の満足度の更なる向上を図る。 これらの取り組みにより、申請から通知までの一連のプロセスのデジタル化を進め、行政手続のフルデジタル化をめざす。				
具体サービス	【行政手続のオンライン化】 ・手続作成を外部委託する等により、LINEやグラフアなどを活用したオンライン行政手続を拡充し、市民の利便性向上を図る。 ・行政手続フルデジタル化の推進のため、RPA等による効率化など、業務プロセスの見直し（BPR）を行い、申請から手続の完了までの時間短縮を図る。 市民 オンライン申請 ・いつでもどこからでも手続可能 ・移動時間や待ち時間の節約 町田市 ・オンライン手続の拡充 ・内部手続の効率化 ・申請から手続の完了までの時間短縮				
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割合 ②オンライン行政手続の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン行政手続の満足度（市民側） ②行政手続に要する時間の削減効果時間（市民側） ③行政手続に要する時間の削減効果時間（職員側）				

事業概要【窓口手続きスマート化推進事業】

自治体名	東京都日野市	人口	187,486人	事業費	23,425千円
事業概要	ライフイベント等における煩雑な手順等をわかりやすく誘導するオンライン案内サービスと、転入転出等に係る窓口手続きの電子申請サービスを導入することで、行かなくてすむ窓口を実現し住民の負担軽減を図る。 あわせて、来庁目的ごとにWebで来庁予約ができる窓口案内システムを導入することで、待たない・並ばない窓口を実現し、窓口の混雑緩和及び職員の業務負担軽減、効率的な行政サービスの提供を図る。				
具体サービス	【行政手続きオンライン案内サービス】 ・市民がスマートフォンやパソコンから、目的の行政手続きについて、その内容や担当窓口、持ち物などを事前に洗い出せるサービス。 ・このサービスを事前に利用することで、来庁時の持ち物に不足がなくなり、忘れ物による再度の来庁の手間を防ぐことができる。 ・担当窓口を事前に知ることができることで、来庁後に迷うことなく目的の部署に到達できる。 【電子申請サービス】 ・オンライン申請 ・公的個人認証 ・キャッシュレス決済 【窓口案内システム】 ・Webから来庁予約 ・複数発券機能 ・マルチリンガル機能（7か国語対応） The diagram illustrates the smart window procedure system. It shows a citizen (市民) using a smartphone to interact with three main services: 1. 行政手続きオンライン案内サービス (Online guidance service) for checking items and windows before coming to the city hall (来庁). 2. 電子申請サービス (Electronic application service) for applying, authenticating, paying, and receiving certificates. 3. 窓口案内システム (Window guidance system) for making reservations (予約) before coming to the city hall (来庁). The city hall (市役所) is shown as the destination for all these services.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン案内システムへのアクセス件数 ②電子申請による申請件数 ③事前Web予約件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①満足度3以上の評価の率 ②電子申請サービスの満足度 ③手続きの平均待ち時間				

事業概要【新庁舎移転に伴う申請支援サービス整備事業】

自治体名	東京都国分寺市	人口	128,724人	事業費	45,772千円
事業概要	令和7年1月から新庁舎に移転するにあたり、窓口での申請等について書かない窓口、ワンスオンリーを実現するため、システムを整備する。当市では 窓口混雑緩和という課題があり、もっとも時間を要する業務は住民票異動業務となっている。特に転入手続の効率化が喫緊の課題であり、解決のため申請支援システムを導入し窓口における提出書類の記載等を省略し住民異動業務の効率化を図り窓口全体の混雑緩和を目指す。				
具体 サービス	【書かない窓口システム導入】 ■ 転居、転出は住民情報データを活用し、転入はマイナンバーカードや転出証明書のOCR処理データを活用して住民異動届を作成します。 引越しOSSや特例転入では、転出証明確認書を活用する。 ■ 児童手当や国民健康保険など住民異動に関連する手続は、書かない窓口のデータを活用して申請書等を作成する。 ■ 「RPA」を活用して異動届データを住民記録システムに自動入力し、業務効率化や入力誤りなどの人為的ミス削減を図る。 ■ 作成した届出書や申請書、来庁時の持参物をイメージデータとして保存することでペーパーレス化を図る。				
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利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 繁忙期の最大待ち人数 ② 転入手続の所要時間の短縮		

事業概要【AIを活用した相談窓口事業】

自治体名	東京都福生市	人口	56,484人	事業費	15,322千円
事業概要	市民との相談業務において、AIを活用した音声即時文字起こしシステムを導入することで、相談内容の可視化を行い緊急性の高い相談内容の即時対応へとつなげる。また、システムの自動ガイダンス機能を利用し相談業務の質の平準化を図ることで市民サービスの向上を図る。				
具体 サービス	AI相談パートナー ・音声認識やデータ分析技術等のAI活用 【自動ガイダンス機能】 録音認識した単語を拾いリアルタイムで分析し、事前登録したサービス・制度・資源・マニュアル・過去事例等の情報を表示させ、相談員をサポート。 相談員の職務経験年数を問わず相談内容の平準化 ・適切な助言を行う。 ・適格なサービスや制度を案内することが出来る。 【音声リアルタイムテキスト化】 相談相手に録音の了承を得たうえで相談内容の録音を行い、音声をそのままテキスト化を行うことでサービス向上を図ります。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービスを利用した相談件数の増加 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①相談件数の増加 ②相談の文字起こしに係る所要時間の短縮 ③「子育ての環境や支援体制」アンケート満足度				

事業概要【自治体窓口DXSaaSを活用した書かない窓口導入事業】

自治体名	東京都東大和市	人口	85,128人	事業費	41,505千円
事業概要	現在、市役所における窓口対応はすべて書面による手続となっており、特に複数の窓口において手続をする必要がある場合、申請書等の書類への記載や手続に要する時間が負担となっている。 転入・転居・出生に当たって市役所窓口に来庁した市民が、市民課の手続や他課の関連する手続の申請書等に手書きをする必要がなく、職員からの聞き取りと署名のみで手続が完了できるようにして市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	書かない窓口システムとして、自治体窓口DXSaaSを導入する。 ①転入・転居・出生の手続に来庁した市民から市民課の職員がシステムのガイダンス機能を使って聞き取りを行う。市民は署名と本人確認書類の提示をする。 ②関連する手続が必要な市民が案内用紙を持って関連課に行く。 ③関連課の職員が案内用紙のQRコードを読み込む。 ④③で読み込んだデータをRPAで基幹システムに自動入力することで、関連する課の手続は完結する。   マイナンバーカードなどの本人確認書類をご提出ください  申請書に署名をお願いします 申請書等に住所・氏名等が印字されます。手書きする部分が省略され、市民の負担が軽減されます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の実施窓口数 ②書かない窓口の対象手続数 ③書かない窓口の利用件数（年間） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民意識調査における「デジタル手続の市民の満足度」				

事業概要【議会会議録検索システム事業】

自治体名	東京都東大和市	人口	85,128人	事業費	3,013千円
事業概要	議会の円滑な運営と地方自治の進展を図るため、インターネットにより、定例会・臨時会、委員会の会議録を簡単に検索できるシステムを構築する。				
具体サービス	【会議録検索システム】 ・ 会議録をキーワード、関連語、発言者、会議名、年度指定などの検索を可能とする。 ・ 会議録の閲覧と検索が、システムサーバー上で、データをダウンロードせずに可能となる。 ・ 会議録の閲覧と検索は、パソコン、スマートフォン、タブレット端末を通じれば誰でも可能になる。		<pre>graph TD; A[議会録検索システムサーバ] --- B[インターネット]; B --- C[パソコン]; B --- D[スマートフォン]; B --- E[タブレット];</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①会議録検索システムの掲載会議数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①会議録検索システムの延べアクセス数		

事業概要 【粗大ごみインターネット受付システム等の導入事業】

自治体名	東京都東大和市	人口	85,128人	事業費	572千円
事業概要	インターネットでの粗大ごみの受付システムを導入して、市民の利便性の向上を図る。 また、システムの機能を活用し、出し忘れや品目間違い等の発生件数を抑制し、効率的な収集につなげる。 さらに、コミュニケーションアプリ（LINE）にポータルサイトを構築し、市民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	① インターネット上で、申込者は排出品目と数量、排出場所を入力すると、受付可能日が選択でき、申込ができる。 ② 申込み後、仮受付のメールが申込者に自動送信される。 ③ 市は、インターネットによる申込内容に不備等がないかを確認し、確定処理する。確定処理後、本受付のメールが申込者に自動送信される。 ④ 申込者は、受付状況がインターネット上で確認でき、リマインドメールも送信される。 ⑤ 受付システムを活用して、市では、排出品目や数量の統計を取ることができる。 ⑥ LINEにポータルサイトを構築し、受付システムへアクセスし易い仕組みとする。 現行 粗大ごみの発生 申込みの制限がある デジタル導入後 24時間受付可能				
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件数の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者アンケートによる満足度 ②粗大ごみ受付の電話件数				

事業概要 【電子契約サービス導入事業】

自治体名	東京都多摩市	人口	147,849人	事業費	544千円
事業概要	事業者が来庁することなく、事業者のパソコン等から契約手続きが可能となる「電子契約サービス」を導入することにより、契約書の郵送、持参、収入印紙の添付をなくすことで、事業者のサービス向上を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 ・ 契約書の作成 ・ 契約書の送受信 ・ 電子署名 ・ 電子保管				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約サービスを使用した契約件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の短縮 ②契約業務にかかる金銭的コストの削減 ③		

事業概要【電子請求システム導入事業】

自治体名	神奈川県横浜市	人口	3,754,737人	事業費	82,000千円
事業概要	請求書をインボイス制度・電子帳簿保存法に対応した方式で電子的に発行できるシステムを構築する。 これにより、社会からのデジタル化への要請に応えるとともに、本市と取引のある事業者の経理事務の効率化を実現する。				
具体サービス	【電子請求システム（名称未定）】 - 請求書の発行・授受・保管を電子データで行うことができるシステム - 紙の請求書の取り扱いが減少することで、請求書の発行・受領側両者の業務負担軽減とコスト削減に寄与する		電子請求システムイメージ（導入前）  電子請求システムイメージ（導入後）  1. システムから届いた請求依頼メールのURLを開いてログイン 2. 表示されている金額等を確認、請求書番号等を入力して請求確定 (振込先口座未登録の場合は口座情報も入力)		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子請求システムの利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子請求システム満足度		

事業概要【証明書コンビニ交付普及促進事業】

自治体名	神奈川県横浜市	人口	3,754,737人	事業費	173,486千円
事業概要	次の事業を通じて、証明書コンビニ交付のさらなる普及促進を図る。 1 税証明（市民税・県民税課税（非課税）証明書）のコンビニ交付対応 (1)コンビニエンスストアに設置している証明書発行端末（以下、マルチコピー機）を利用して、税証明（個人市民税・県民税課税（非課税）証明）の自動交付を実施するもの。 2 区役所への証明書発行端末（マルチコピー機）の設置 (1) マルチコピー機を横浜市内区役所に設置し、証明書の自動交付を実施する。 (2) 実際に利用、体験することで、コンビニ交付の利用率向上や、マイナンバーカード普及及び利活用を進める。 (3)来庁機会の低減や混雑緩和による、市民の皆様の利便性向上を推進する。				
具体サービス	1 税証明（市民税・県民税課税（非課税）証明書）のコンビニ交付対応 【コンビニ交付サービスで交付している証明書】 ・住民票の写し ・住民票記載事項証明書 ・印鑑登録証明書 ・戸籍の附票の写し ・戸籍（全部・個人事項）証明書 【今回追加する証明書】 ・個人市民税・県民税課税（非課税）証明 2 区役所への証明書発行端末（マルチコピー機）の設置 【設置区】 市内18区役所				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付における税証明発行件数【税証明追加関係】 ②コンビニ交付サービスでの証明書発行枚数（住基・戸籍証明）【マルチコピー機設置関係】				
	【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス満足度【税証明追加関係・マルチコピー機設置関係】 ②コンビニ交付サービス利用率（住基・戸籍証明）【マルチコピー機設置関係】				



※総務省ホームページ/コンビニ交付についてから引用

事業概要【介護保険業務に係る一部申請手続きのオンライン化】

自治体名	神奈川県横浜市	人口	3,754,737人	事業費	85,753千円
事業概要	介護保険業務に係る各種申請手続きの一部（要介護・要支援認定の各種申請処理、死亡に伴う介護保険の資格喪失処理、還付金口座振込処理、給付申請処理等）において、自動連携や申請手続きのオンライン化を図り、区役所へ出向かなくても手続きが行える環境を整備することで、住民の利便性向上を図ります。				
具体サービス	行政サービスにかかる申請手続き等のオンライン化を図る。（対象業務は下記のとおり。） 【要介護認定申請等業務サービス】 ・要介護・要支援認定の新規申請 ・要介護・要支援認定の更新申請 ・要介護・要支援認定の区分変更申請 ・他市町村からの転入に伴う要介護認定申請 ・要介護・要支援認定に係る情報提供申請 【資格業務サービス】 ・死亡に伴う介護保険の資格喪失に関する申請手続き、及びシステムへの自動連携化 【収納業務サービス】 ・還付金口座振込依頼書に関する手続き 【給付業務サービス】 ・給付申請の手続き（給付申請管理システムへの連携含む） ・居宅・介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更・廃止）の届出		<pre>graph TD subgraph Inputs direction TB A[ぴったりサービス] B[電子申請・届出システム] C[専用WEBページ等] end A -- 連携 --> D[各業務システム] B -- 連携 --> D C -- 連携 --> D subgraph D [各業務システム] direction LR E[(介護保険システム1)] <-- 連携 --> F[(介護保険システム2)] F <-- 連携 --> G[(給付申請管理システム)] end</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請件数の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン化による市民の申請に係る時間の削減率 ②オンライン申請の利用者満足度		

事業概要 【川崎区役所及び支所の機能再編整備事業（遠隔相談システムの導入）】

自治体名	神奈川県川崎市（川崎区）	人口	1,545,942人	事業費	25,554千円
事業概要	川崎区は、福祉的な課題が多く、専門的かつ機動的な対応が求められることなどから、区内2支所の業務について、行政サービスの総合的な提供拠点として区役所に一元化し、2支所は地域に密着した身近な地域の拠点とする、「機能再編」に向けた取組を進めている。「遠隔相談システム」の導入等により、これまで支所を利用していた高齢者・障害者等の区役所へ出向くことが負担となる方々を含めた、区民全体の利便性向上を図るものである。				
具体サービス	【遠隔相談システム】 - 支所の窓口や受付などに設置してあるモニターから受きたい相談窓口・サービス呼び出し、応答した区役所職員と画面越しに音声と映像で相談を行える仕組み。 - 支所における各種手続や相談について、「画面メニューから呼び出し→区役所職員に着信→応答」が可能である。		遠隔相談サービス  支所の相談ブースから相談内容をタップします。 →  区役所側に着信し、応答すると映像、音声のやり取りが可能になります。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①遠隔相談サービス対象手続きの数 ②遠隔相談サービス利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①遠隔相談サービス利用者の満足度		

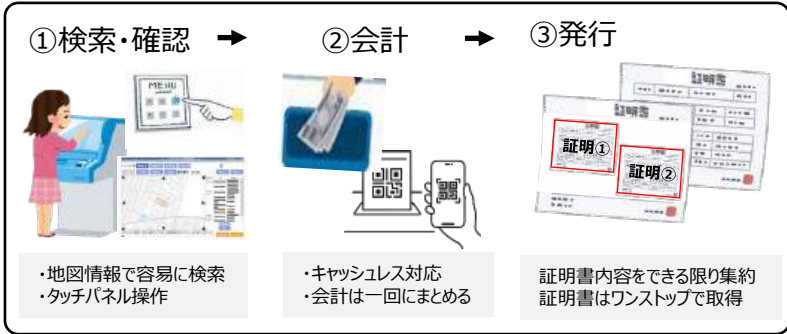
事業概要【電子商取引サービスの導入・活用推進】

自治体名	神奈川県横須賀市	人口	374,800人	事業費	20,515千円
事業概要	・本市と取引事業者双方の財務事務（見積～契約～請求）に関する連絡や書類の受渡しは、電話・対面・FAX・郵送・メールの方法で行っており、双方ともに費用・業務負担が発生している。 ・電子商取引サービスの導入に伴い、財務事務の効率化を図るとともに、地域社会のDXを推進する。				
具体サービス	【電子商取引サービスの導入】 ・自治体と事業者をつないで結び、自治体・事業者間の商行為を電子データ化することで業務効率化、コスト削減、ペーパーレスを実現するクラウドサービス 【財務会計システムへの連携】 ・電子商取引サービスから発行された電子請求書を本市財務会計システムに自動連係し、本市の財務事務を効率化、事業者への迅速な支払いを実現する ※ 令和6年12月から開始予定				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用事業者数（利用率） ②サービス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電子商取引サービスの利用満足度		

事業概要【書かない窓口システムの導入事業】

自治体名	神奈川県平塚市	人口	258,489人	事業費	59,152千円
事業概要	転出証明書やマイナンバーカードなどの申請者の所有物や本市が既に知っている住民情報などを活用して、職員が住民異動届などの書類を作成する「書かない窓口」システムを導入することで、市民等が書類を手書きで作成する手間の削減と手続きに要する時間の短縮を図ります。また、受付データを住民記録システムに自動連携させることで、入力作業の削減と作業時間の短縮を図ります。				
具体サービス	【書かない窓口システム導入】 ■ 転居、転出は住民情報データを活用し、転入はマイナンバーカードや転出証明書の情報を利用して住民異動届を作成します。 引っ越しOSSや特例転入では、転出証明書情報や申請管理データを活用します。 ■ 児童手当や国民健康保険など住民異動に関連する手続きは、書かない窓口の受付データを活用して申請書等を作成します。 ■ 「RPA」を活用して異動届データを住民記録システムに自動入力し、入力作業の削減や入力誤りなどの人為的ミスの削減を図ります。 ■ 作成した届出書や申請書、来庁者の持参物をイメージデータとして保存することでペーパーレス化を図ります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 書かない窓口の受付件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 手続きが完了するまでの時間（滞在時間）の短縮 ② 窓口利用者アンケートの満足度 ③				

事業概要【証明書等の自動発行システム導入事業】

自治体名	神奈川県平塚市		人口	258,489人	事業費	50,591千円									
事業概要	証明書等（建築、土木、都市計画関係）の発行は、所管部局毎の窓口で発行しているため、来庁した市民は、それぞれの窓口にて申請を行うことから、各課毎に手続き時間が生じ、負担となっていました。 本事業は、「各課の窓口を一つに集約」かつ「証明書等の取得を自動で行うシステム」を導入し、証明書の発行時間を短縮することで、市民の負担軽減を実現するものです。														
具体サービス	【証明書等の自動発行システム】 ① 各課で発行している証明書内容を集約・窓口のワンストップ化により、各課で生じている手続きをまとめます。 ② 市民が端末を操作し、「対象情報の検索」⇒「確認」⇒「精算」⇒「発行」までを自動で行うシステムを導入します。 ③ ①②により、証明書発行に生じていた時間が短縮され、市民の負担が軽減します。 ■システムに搭載する証明書等の情報			【現状】 各課窓口で手続きが生じて、市民の負担となっている											
	<table><tr><td>建築関係</td><td>建築計画概要書、台帳記載事項証明、指定道路図</td></tr><tr><td>開発関係</td><td>開発登録簿</td></tr><tr><td>都市計画関係</td><td>都市計画情報、景観計画情報</td></tr><tr><td>土木関係</td><td>道路台帳、下水道台帳</td></tr><tr><td>その他</td><td>ハザードマップ、埋蔵文化財包蔵地 土地区画整理事業換地図</td></tr></table>			建築関係	建築計画概要書、台帳記載事項証明、指定道路図	開発関係	開発登録簿	都市計画関係	都市計画情報、景観計画情報	土木関係	道路台帳、下水道台帳	その他	ハザードマップ、埋蔵文化財包蔵地 土地区画整理事業換地図	①説明 → ②書く → ③会計 → ④発行  【導入後】「窓口等の集約」+「自動発行システム」により、手続きをまとめる ①検索・確認 → ②会計 → ③発行  証明書発行に係る時間が短縮され、市民の負担軽減を実現！！	
建築関係	建築計画概要書、台帳記載事項証明、指定道路図														
開発関係	開発登録簿														
都市計画関係	都市計画情報、景観計画情報														
土木関係	道路台帳、下水道台帳														
その他	ハザードマップ、埋蔵文化財包蔵地 土地区画整理事業換地図														
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムの利用件数 ② ③			【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者向けアンケート調査による全体満足度 ②システム利用時間の短縮 ③											

事業概要【介護保険料・後期高齢者医療保険料キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	神奈川県鎌倉市	人口	171,425人	事業費	1,518千円
事業概要	キャッシュレス決済に関する問合せ及び要望が増加していることや大手銀行が納付書の取扱いを取りやめることを背景に、介護保険料及び後期高齢者医療保険料の支払いにおいてキャッシュレス決済を導入し、時間や場所を問わず納付できるようになることで、被保険者の利便性の向上、ひいては保険料の収納率の向上を目的に、システムの改修を行う。				
具体サービス	【キャッシュレス決済】 納付書に印字されているコンビニ決済用のバーコードを「PayPay」や「d払い」等のアプリで読み取ることで、ご自宅等からキャッシュレスで介護保険料及び後期高齢者医療保険料を支払うことができる。また同じバーコードを「モバイルレジ」で読み取ることで、クレジットカードでの支払いも可能となる。		キャッシュレス決済 時間や場所を問わずに納付できる  納付方法の選択肢が増える		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①普通徴収の収納率 ② ③		

事業概要【ウェブ口座振替受付サービス導入等事業】

自治体名	神奈川県鎌倉市	人口	171,425人	事業費	12,243千円
事業概要	公金の口座振替を希望する市民等は、金融機関の営業時間中に出向き、申込書に多量の記載を行うほか、銀行登録印の押印が必要であるなど、負担が大きく、不備があったり、記載内容がわからないといった課題がある。当該サービスの導入により、金融機関に出向く必要がなくなり、「いつでも・どこでも」手続きが行え、口座振替開始までの期間が短縮するなど、利用者の利便性の向上を図る。				
具体 サービス	市民 (納付書) 市 バーコード読取 口座振情報 システム提供事業者 金融機関 口座振受付 【ウェブ口座振替受付サービス】 ・ 口座振替の申し込みについて、利用者が金融機関に出向く必要がなく、「いつでも・どこでも」オンラインで手続きができる ・ スマートフォン等によるバーコードの読み取りにより、申込内容等の一部の記入が省略でき、押印が不要となる				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①対象収納科目数 ②ウェブ口座振替受付サービス利用回数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①金融機関窓口での納付書収納件数 ② ③				

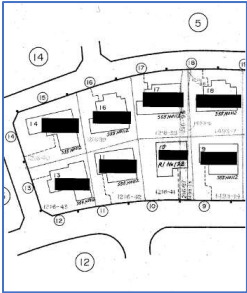
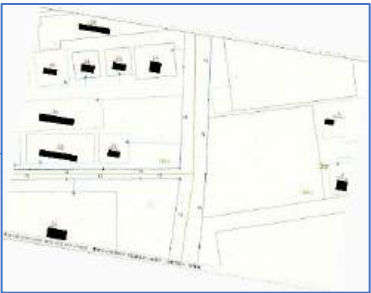
事業概要 【 Web口座振替受付サービス事業】

自治体名	神奈川県逗子市	人口	58,521人	事業費	10,678千円
事業概要	市民等が金融機関窓口にて紙ベースで手続きを行う必要のある口座振替の申込について、Web口座振替受付サービスの導入により、時間や居住地の制約を受けずにPC・スマートフォン等からインターネット上で申込が完結する環境を整備するもの。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 PC・スマートフォン等からインターネットを利用して手続きすることで、24時間いつでもどこでも市税、保険料等の口座振替の申込みが可能となる。		<pre>graph LR Payer[納付者] -- ①アクセス --> CityHP1[本市 HP] CityHP1 -- ②リンク後、情報入力 --> Site[受付サイト] Site -- ③メール送信 --> Payer Payer -- ④アクセス後、口座情報入力 --> Page[口座情報登録ページ] Page -- ⑤口座情報登録 --> Financial[金融機関] Financial -- ⑥結果還元 WEB-EDI または LGWAN --> CityHP2[本市 HP] CityHP2 --> Payer</pre> The flowchart illustrates the process of the Web Account Transfer Service. It involves the Payer (納付者), the City HP (本市 HP), the Reception Site (受付サイト), the Account Information Registration Page (口座情報登録ページ), and the Financial Institution (金融機関). The steps are: ① Access to the City HP, ② Link and input of information to the Reception Site, ③ Email transmission from the Reception Site to the Payer, ④ Access to the Account Information Registration Page and input of account information, ⑤ Account information registration to the Financial Institution, and ⑥ Result return via WEB-EDI or LGWAN from the Financial Institution to the City HP, which then informs the Payer.		
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申込件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①口座振替率		

事業概要 【書かない窓口の導入】

自治体名	神奈川県秦野市	人口	161,226人	事業費	4,219千円
事業概要	本市では総合窓口を設置し複数の手続きを集約して取り扱っているが、一度に多くの書類の提出を求めるため、市民から「同じ内容を何度も記入させられる」といった苦情がたびたび寄せられるなど、記入の手間が課題となっている。 申請書作成支援システム（マイナンバーカードの I Cチップに記録された4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を読み出し、申請書類にあらかじめ印字するシステム）を導入し、申請書の記入を自動化することで、窓口における市民の負担を軽減する。また、カード保有者の利便性を向上させることで、未取得者の取得促進につなげる。				
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の I Cチップに記録された4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を読み出し、申請書類に印字することで、申請書類への記入の手間や窓口滞在時間を削減するシステム		 平塚市が実践している 申請書作成 自動化 の仕組み 1 住民がマイナンバーカードをかざし、申請項目などをパネル入力 2 申請書が出力される 「基本4情報」などを自動印字 得られた成果 手書きの手間なく 迅速に手続きを済ませられる 住民 正確な読み取りにより記入ミスを防ぎ、窓口業務を効率化 職員		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 窓口利用件数におけるシステム利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口での平均滞在時間 ② 窓口利用者アンケートによる満足度		

事業概要【住居表示台帳管理システム導入による市民サービスの向上】

自治体名	神奈川県厚木市	人口	224,102人	事業費	31,251千円
事業概要	住居表示台帳を電子化するとともに、管理、編集、共有を行うシステムを導入し、手作業で行っていた台帳更新作業の簡便化を図る。建築確認申請の情報を利用した早期の新築物件の把握や、入力データの一元化等事務効率の向上により付定事務の迅速化を図り、市民サービスの向上を実現する。 また、災害時等の台帳の滅失防止を図る。				
具体サービス	【建物の新築等に伴う住居番号の設定】 住居表示が実施された区域に建物等を新築する建築主等からの届出により、住居番号を設定し、通知をする業務である。 システムの導入により、付定業務の所要日数の短縮化、他課との情報共有が可能となることで、住居表示に伴う各種証明書発行等の窓口での待ち時間を短縮化するとともに、来庁者が複数の課を移動することの負担を軽減することが出来る。 【被災後の迅速な業務復旧の加速化】 災害による滅失対策として、住居表示台帳の随時バックアップが可能になり、災害発生後の迅速な業務復旧の一助となる。 現状  住居表示台帳 (マイラー管理) 設定通知書発行日数 10日 電子化  電子台帳 (住居表示GIS) 設定通知書発行日数 0・25日(6時間) 即日発行 市民サービスの向上を実現する				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新築届収受から設定通知書発行までの期間 【アウトカム指標（成果指標）】 ①満足度アンケートの結果 ②住居番号設定に関する苦情等の件数				

事業概要 【多言語による行政情報の配信サービス事業】

自治体名	神奈川県厚木市	人口	224,102人	事業費	495千円
事業概要	(株)モリサワが提供するサービス「カタログポケット」を導入することで、日本語の行政情報を機械翻訳により多言語（10言語）化することや、一部言語で音声読み上げが可能となり、外国人に向けて母国語での情報発信が可能となるもの。国籍や障がいの有無における行政情報取得の格差をなくし、暮らしやすいまちづくりを目指す。				
具体サービス	【多言語による行政情報の配信】 ・「カタログポケット」サービスを活用し、本市の広報紙「広報あつぎ」を中心に、ハザードマップやごみ分別ガイドなど、外国人にとって有益な行政情報を多言語で発信する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①翻訳された記事の閲覧数 ② ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ② ③			

日本語の印刷物をデジタルブック化
多言語閲覧＋音声読み上げ



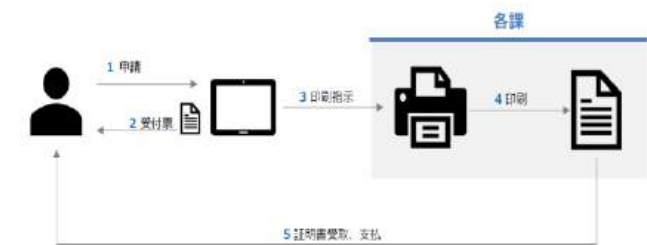
事業概要【住居表示管理システムによる市民サービスの向上】

自治体名	神奈川県大和市	人口	243,412人	事業費	29,920千円
事業概要	本事業では、市民や事業者などの住居表示に関連する待ち時間を短縮するため、紙による住居表示台帳の運用から、電子化、システム化への運用により住民サービスの向上、事務の効率化を図り、デジタルガバメントの実現につなげる。				
具体サービス	■現状の運用 窓口では紙の住居表示図による現地確認 ■システム化後 ネットワーク化により 支所から台帳確認が可能 窓口では端末で住居表示図が確認可能となり時短が実現 支所から本庁舎へ電話で台帳確認依頼 台帳電子化・システム化 窓口サービス向上 目的の場所へ瞬時に検索				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口対応件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②窓口受付時間、対応時間 ③				

事業概要【南足柄市議会本会議等字幕・資料表示等システム事業】

自治体名	神奈川県南足柄市	人口	39,759人	事業費	9,185千円
事業概要	本会議及び委員会のインターネット配信（ライブ配信）の映像及び傍聴用モニターに議員の発言等の字幕を表示し、及び本会議場内のモニターに図画、資料等を表示するため、本会議場に傍聴用モニター及び資料表示モニターを設置するとともに、音声認識表示機器及びソフトウェアの導入を行う。				
具体サービス	【南足柄市議会本会議等字幕・資料表示等サービス】 - 本会議場等での議員の発言等を音声認識表示ソフトウェアにより字幕に変換し、それをインターネット配信（ライブ配信）するとともに、新設する傍聴用モニター等に表示する。 - 本会議場の資料表示用モニターに説明資料を表示し、視認性の向上と市民に分かりやすい議会運営の実現を図るため、資料表示モニターを新設する。 - 機器の操作等は、議会事務局職員が行い、本会議等の傍聴者や資料者に字幕サービス等を提供する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本会議等の字幕入りインターネット配信映像の視聴者数（増加数） ②資料表示用モニターを利用する傍聴者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市議会議員選挙等における投票率の増 ②本会議等の字幕入りインターネット配信視聴者及び本会議傍聴者の満足度の向上		

事業概要【書かない窓口化事業】

自治体名	神奈川県葉山町	人口	32,279人	事業費	22,475千円
事業概要	引越しやライフイベント、マイナンバーカード交付手続きによる窓口の繁忙が課題となっています。そのため、「かんたん窓口システム」の導入により、手続き負担の軽減、要する時間の短縮を図ります。また、「窓口案内システム」「証明書交付システム」を併せて導入することにより、来庁者の窓口集中を防ぎ、より効率的な窓口の実現を図ります。				
具体サービス	【かんたん窓口システム】 - マイナンバーカードのICチップを読み込むことで、既存宛名情報参照し、来庁者が記載しなくても申請書を作成できます。 - 事前設定された設問に、来庁者が回答することで、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。 【窓口案内システム】 - 来庁目的に合った番号を総合案内が発券します。 - 順番待ちの見える化によりストレスが軽減されます。 - 課から課への渡り機能により、最初に番号を発券した時間に応じ、次の課で優先的に案内します。 【証明書交付システム】 - マイナンバーカードを活用して職員を介さず証明書の申請ができます。 - 申請書記入の手間を軽減します。		-かんたん窓口システム-  -証明書交付システム- 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口化対応件数、②証明書交付システム利用件数、③窓口案内システム利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口の満足度、②証明書交付システムの満足度、③窓口案内システムの満足度		

事業概要【庁舎戸籍・税窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	神奈川県二宮町	人口	27,764人	事業費	895千円
事業概要	窓口での支払い方法が現金に限定されているため、町民は現金を持参する必要があり不便である。また、現金を取り扱うため、窓口での対応に要する時間が多く、窓口混雑の原因となっている。窓口のキャッシュレス化により、①支払手段を増やす②1会計あたりの時間を短縮することで町民の利便性の向上を図る。また、キャッシュレス端末と併せてPOSシステムを導入することで、売上実績をデータとして蓄積し、町職員の調定・集計業務の煩雑を緩和す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（決済代行会社から調達予定） …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お客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。システムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における調定・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サービスの満足度 ② ③		

事業概要 【キャッシュレスレジ導入事業】

自治体名	神奈川県山北町	人口	9,440人	事業費	2,197千円
事業概要	各種手続きにおける支払いのキャッシュレス化 ・住民はA T Mに行って現金を引き出す手間がなくなり、またお釣りを待つ時間がなくなり、支払いもスピーディーになるなど、住民の利便性や満足度の向上に寄与する。 ・接触機会を減らすことにより、新型コロナウイルス感染症等の対策になる。				
具体 サービス	【キャッシュレスレジの導入】 ・証明書発行等を担う町民税務課において、キャッシュレス対応のミニセルフレジを導入し、キャッシュレス化を推進する。 ・接触機会が減少し新型コロナウイルス感染症等の対策にもなる。 ・クレジット、交通系、QR、PayPayの他、地域性を考え、Waonもしくはnanacoの導入を検討。				
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 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①町民満足度 ② ③		

事業概要 【使用料等のコンビニ収納・キャッシュレス化推進事業】

自治体名	神奈川県箱根町	人口	10,941人	事業費	603千円
事業概要	使用料や手数料等の支払を町指定金融機関や役場・出張所窓口で取り扱っているため、時間や場所が限られている現状について、コンビニ収納代行サービスの導入により日本全国いつでも納付できる環境を整備し、また、町立観光施設等にてキャッシュレス決済端末を導入し、クレジットカードやQRコード決済など多様な支払方法に対応することで町民等の行政サービス受益者、観光客等の様々な状況に寄り添った環境を整え、利便性の向上を図る。				
具体サービス	【コンビニ収納代行サービス】 ・ 占用料や行政財産使用料などの納付者へコンビニ収納用の納付書を発行・送付し、日本全国でいつでも納付可能とする。 【町立観光施設等のキャッシュレス化】 ・ 町立観光施設等の窓口にてキャッシュレス決済端末を導入し、入館料や物販においてクレジットカード、電子マネー、スマホのバーコード決済による支払いに対応する。 ・ キャッシュレス決済端末と連動したPOSレジアプリを導入し、日々の収入集計管理の効率化を図る。 運用フロー 運用イメージ 入金後のスケジュール				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ収納サービス利用率 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コンビニ収納代行サービスの納期内納付率 ②キャッシュレス決済サービスの利用満足度				

事業概要【粗大ごみ受付・収集運搬業務DX化事業】

自治体名	新潟県長岡市 全市内	人口	258,512人	事業費	13,000千円
事業概要	受付から収集完了までを一元化できるシステムを導入し、申込をワンストップにし市民サービスの向上と業務の省力化及び効率化を図るもの。また、収集業務にタブレット端末を導入することにより収集状況をリアルタイムで把握することを可能とする。				
具体サービス	【粗大ごみ受付収集システム】 - 粗大ごみ受付 オペレーターの入力負担を軽減した入力画面により、各項目をスムーズに登録、修正、削除できる。 - 粗大ごみ受付（ネット申込） ユーザーが申込時に収集日、料金が分かる。 - 粗大ごみ収集管理 収集状況をリアルタイムで把握することが可能となり、申込者からの問い合わせに対する即時・的確な対応が可能。		The diagram illustrates the workflow of the large waste reception and collection system. At the top is a yellow box labeled '市民' (Citizens). Below it is a blue box labeled '長岡市 粗大ごみ受付収集システム' (Nagaoka City Large Waste Reception and Collection System). At the bottom is a green box labeled '収集委託業者' (Collection Contractor). A yellow arrow points from the citizens to the system, accompanied by the text: '・インターネット、電話による粗大ごみ申込' (Large waste application via internet/phone) and '・収集状況に関する問い合わせ' (Inquiry about collection status). A blue arrow points from the system back to the citizens, accompanied by the text: '・インターネット申込者に対するメールによるお知らせ（リマインダー等）' (Email notification to internet applicants (reminders, etc.)) and '・問い合わせに対する迅速な対応' (Swift response to inquiries). A green double-headed arrow connects the system and the contractor, labeled '収集依頼、報告' (Collection request, report).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①ユーザーの利用満足度		

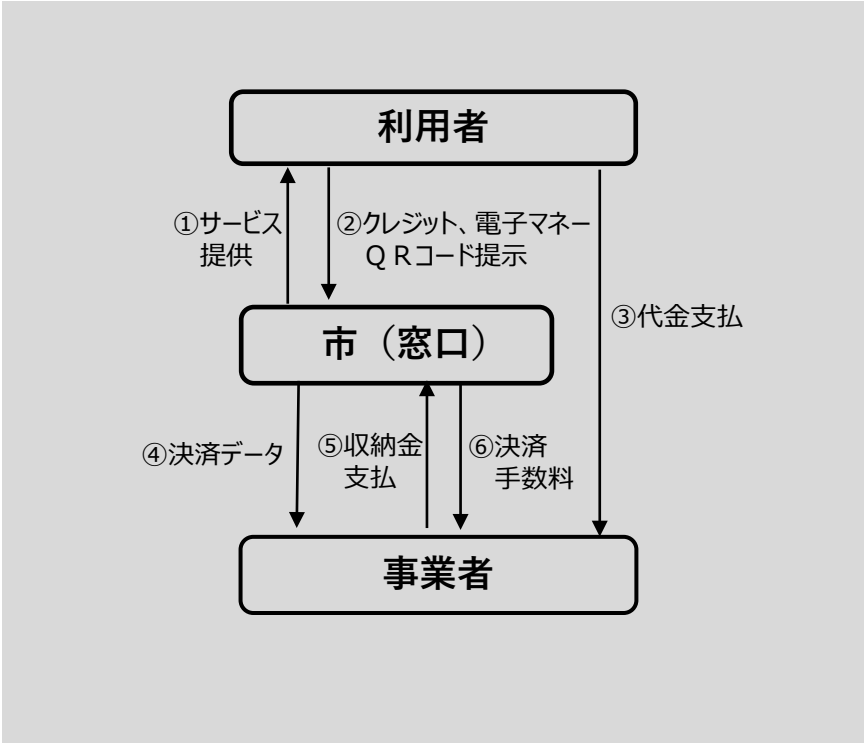
事業概要【スマート窓口構築事業】

自治体名	新潟県三条市	人口	92,507人	事業費	22,090千円
事業概要	行政手続きのための来庁、待ち時間の長さ、手続きの分かりにくさ等への不満を解消するため、ICT機器やサービスを活用し、『行かない、迷わない、書かない、待たない』スマート窓口の実現を目指す。マイナンバーカードを利用し、自宅からでも手続きができるオンライン申請、『迷わない、書かない、待たない』を実現するためのセルフ端末、キャッシュレス用セルフ精算システムの整備、市民ホールへのコンシェルジュデスクの設置を行う。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 ● 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の申請ができる。 ● マイナンバーカードを利用した電子署名 ● 電子決済や電子交付に対応しているため、オンライン上での手続き完結を支援し、『行かない』窓口を実現 【書かない窓口・セルフ端末システム】 ● 来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請又は証明書の発行を実施できる。 ● マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力が必要となる。 ● 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 ● 入力した申請データは関連課で活用できる。 【キャッシュレス用セルフ精算システム】 ● キャッシュレス決済に対応しているため、住民がセルフで精算することができ『待たない』窓口を実現		①【コンシェルジュデスクの設置】 ②【セルフ端末】 ③【セルフ精算】 ④【かんたん窓口システム】 ワンストップ窓口 ①市民ホールの改革に合せサインや動線の検討と併せ、改革に応じて生じる住民スペースの整備 ②事前申請したQRコードを読み込むことで、申請内容が反映され、処理時間が短縮 ③、④総合案内において、証明書発行用のセルフ端末での申請書自動作成、各種証明書の発行に併せ、セルフ精算が可能となる。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンライン申請率 ② 申請書の事前作成率 ③ セルフ申請端末利用率 ④ 手数料のキャッシュレス決済率		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 来庁者数【オンライン申請システム（来庁者数の減少）】 ② 平均処理時間【書かない窓口・セルフ端末システム（事務所要時間の短縮）】 ③ 平均在庁時間【キャッシュレス用セルフ精算システム（証明発行事務所要時間の短縮）】		

事業概要【Web口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	新潟県柏崎市	人口	77,591人	事業費	6,508千円
事業概要	税・公金の口座振替申込手続きをオンライン化することで、納付者の利便性の向上を図り、口座振替を推進する。いつでも、どこでも口座振替の申込手続きができる環境（場所や時間を問わず、平日や日中に市役所や金融機関の窓口に行かなくて良い）を整備することで、勤労世代（特に子育て世代）や市外・県外等の遠方居住者の負担を軽減する。また、口座振替を推進することで、収納に係る経費の抑制を図る。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 - PCやスマートフォン、タブレット端末等からオンラインによる税・公金の口座振替申込手続きが可能となる。 - いつでも、どこでも、印鑑レスで手続きできる。 - 口座情報登録が即時に完了し、登録結果が利用者へ配信される。 《導入する税》 市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税（普通徴収） 《導入する公金》 後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料、小中学校給食費、児童クラブ利用料、公営住宅使用料 <pre> graph LR User((User)) -- アクセス --> HP((柏崎市 ホームページ)) HP -- リンク --> Site((事業者 受付サイト)) Site -- 登録 --> Bank((BANK)) Bank -- 登録結果 --> User </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①【税・公金】Web口座振替受付サービスの利用件数 ②【公金】子育て世代のWeb口座振替受付サービス利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①【市税】納税に占める口座振替の割合 ②【市税】口座振替の新規登録件数 ③【市税】収納経費の削減額 ④利用者満足度				

事業概要【窓口キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	新潟県新発田市	人口	92,971人	事業費	9,131千円
事業概要	キャッシュレス決済の国を挙げての推進等により、民間での支払については、キャッシュレス決済が普及してきているが、当市市庁舎等における支払については、現金での取扱いとしているため支払方法の選択肢がなく、利用者にとって不便であり、また会計に係るサービス提供にも時間を要している。この事業を実施することで、利用者の支払の選択肢を増やし、サービス提供の時間短縮を図る。				
具体サービス	【窓口キャッシュレス決済の導入】 - クレジット・電子マネー・QRコード決済等の決済手段に対応できるキャッシュレス決済端末の導入 - 現金収納とキャッシュレス決済が管理可能なレジシステムを導入				
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（件数比） ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口での会計時間の短縮（年間） ②キャッシュレス決済サービスの利用者満足度 ③		

事業概要【電子契約システム導入事業】

自治体名	新潟県新発田市	人口	92,971人	事業費	1,958千円
事業概要	現在、契約の締結においては、紙の契約書を作成し、双方ともに記名押印している。今後、電子契約システムを導入することで、市が契約書をアップロードし、受注者は承認するだけで契約締結となる。 これにより、受注者は、来庁に伴う移動時間や電話連絡等、契約事務に係る時間を削減することができる。併せて、印紙税、封筒及び切手代といった直接コストの削減も図る。				
具体サービス	【電子契約システム】 ・ 電子署名 ・ クラウドにて契約書データを保管 ・ 契約書データ検索機能 ・ アラート機能		<pre>graph LR; City((市)) -- "1. 契約書アップロード" --> System[電子署名システム]; System -- "2. メール通知" --> Bidder((受注者)); Bidder -- "3. 同意" --> System; System -- "4. メール通知" --> City;</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①受注者の印紙税削減額 ②紙での契約締結から電子契約にすることで削減される業務時間 ③電子契約を行った受注者の満足度		

事業概要 【書かない窓口サービス整備事業】

自治体名	新潟県小千谷市	人口	33,230人	事業費	47,650千円
事業概要	すべてのお客様に利用しやすい窓口サービスを提供するため、窓口支援システム及び共通データベースを整備する。併せて、窓口でシステムを利用できるようPC、パソコン、カウンターの入替等を行い、システムの利用環境を整備し、「書かない」「待たない」「回らない」スマートな窓口を実現する。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 - 本庁舎、子育て関連の施設及び支所に書かない窓口サービスを導入 - 窓口支援システムと各業務システムがデータを連携できる基盤を整備 - 既存業務システムから連携用データ出力のための改修 - 受付用PC、プリンタ等の配置及びカウンターの入替えにより窓口環境を整備				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム対応可能手続き数 ②データ連携手続き数 ③書かない窓口利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁者の窓口滞在時間 ②窓口集約した手続き数 ③		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	新潟県見附市	人口	38,593人	事業費	9,872千円
事業概要	電子入札システムの導入により、入札参加者の移動や拘束時間などの負担軽減及び利便性の向上を図るとともに、入札の透明性を高め、本市及び事業者のDX化の推進を図ろうとするもの。また、県の共同利用型電子入札システムで導入することにより、導入コストの低減を図ろうとするもの。				
具体サービス	【電子入札システム】 - 従来の紙による入札手続きから、入札情報の公開、入札参加申請、開札までの一連の手続きをインターネットを利用して電子的に行えるようにする。 - 電子入札の導入により、入札参加者の負担軽減が図られ、利便性の向上が見込める。また、入札に関する情報をインターネットで迅速かつ簡単に取得することができるようになるため、入札の透明性が高まる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札システムの利用者登録数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用者満足度 ② ③		

事業概要【Smart窓口構築事業】

自治体名	新潟県燕市	人口	76,728人	事業費	54,630千円
事業概要	住民異動手続きにおいて、来庁者は複数の窓口を回る必要があり、手続きごとに申請書類に氏名等の記載が必要となるといった煩わしさに加え、手続き完了まで時間を要していることが課題となっている。本事業は、異動受付支援システムとバックヤードRPAの導入により「なるべく書かせない窓口」の実現と手続き時間の低減を図るとともに、マイナンバーカードを活用して証明書を発行する「待たないファストレーン」を導入し、手続き全体のスマート化を図る。				
具体サービス	【異動受付支援システム】 - 転出証明書等の書面読取やコンビニ交付用住民情報の参照により異動情報を作成し、RPAにより住基システムへ自動入力する。また、異動情報は他の窓口でも転用可能とする。 - 転入転出等、ぴったりサービスの申請情報を申請管理システムに取り込み、RPAにより住基システムへ自動入力する。 【証明書発行ファストレーン】 - 手続きが証明書発行のみの来庁者（マイナンバーカード保有者）向けに専用レーンと専用端末（セルフレジも併設）を設置する。 【手続きナビゲーション】 - 必要な手続きや窓口番号等のナビゲーションをタッチパネル式デジタルサイネージに表示する。 - 同システムは市公式ウェブサイト上にも掲載し、持ち物など来庁前の事前確認にも活用する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①対象申請書数 ②手続きナビゲーションサイトのアクセス件数 ③「待たないファストレーン」での証明書交付率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続きに要する時間の削減時間（年間） ②証明書のコンビニ交付割合 ③手続きナビゲーションサイトの利用者満足度		

事業概要【市役所庁舎内におけるコンビニ交付サービス活用事業】

自治体名	新潟県上越市	人口	183,023人	事業費	9,248千円
事業概要	・市役所庁舎内にコンビニ交付サービス（戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑証明、税証明）に対応したマルチコピー機（以下、「マルチコピー機」という。）を設置する。 ・繁忙期を中心に各種証明発行や住民異動届の受付などで窓口が大変混雑し、市民の待ち時間が長くなっていた。各種証明書はコンビニ交付ができるが、認知度が低い。利用率は年々増加しているが、まだ低い状態であるため、身近なコンビニエンスストアで取得できる取組としての効果が期待できる。マイナンバーカードの利便性を実感してもらうことで、コンビニ交付サービスの利用率の向上を図り、ひいては、窓口の混雑解消や職員の負担軽減につなげることを目的とする。				
具体サービス	【マルチコピー機の設置】 ・マルチコピー機を市役所庁舎内に設置する。 ・マルチコピー機の操作方法が分からずコンビニ交付サービスの利用を躊躇している市民等に操作方法を指南することで、次回からのコンビニ店舗での利用を促し、ひいては、窓口の混雑解消や職員の負担軽減につなげる。 ・市役所庁舎内のマルチコピー機においては、窓口とは異なり、申請書の記入が不要となるほか、証明発行までの待ち時間短縮が図れることから、「書かない窓口」推進の一環として行う。		 市役所庁舎内にマルチコピー機を設置することで、市役所庁舎内においてマイナンバーカードを利用した証明書の交付が可能となる。		
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を利用した証明書交付件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明書の交付件数全体に占めるコンビニ交付サービスを利用した交付件数の割合 ②マイナンバーカードの申請率		

事業概要【電子入札システム導入事業】

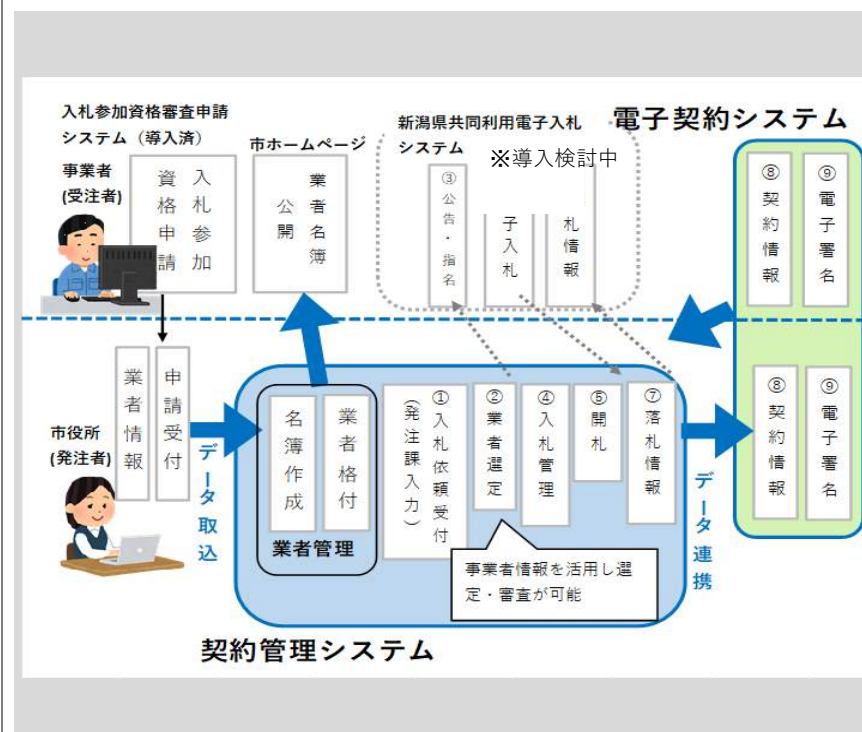
自治体名	新潟県阿賀野市	人口	39,897人	事業費	10,021千円
事業概要	電子入札システムの導入を通じて、場所や時間の制約から応札者を解放し、入札にかかる負担軽減や利便性の向上を図るとともに、入札の透明性・公平性を高める。また、併せて、入札参加機会の拡大や競争性の向上、及び不正の防止を徹底する。				
具体サービス	電子入札システムの導入により、以下の3つのサービスを提供する。 ◆電子入札コアシステム（共同利用） 入札参加申請、指名通知の確認、入札執行を行うシステム。応札者が利用しやすいよう、すでに複数の公共発注機関が利用しているサービスを導入する。 ◆電子調達ポータルサイト（新潟県入札情報サービス） 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。 ◆電子調達サポートセンター 電子入札システム利用者の問い合わせ窓口。メール、電話及びFAXによる問い合わせを受け付け、パソコン操作が不得意な事業者に対してサポートを行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札システムの利用者登録件数 ②電子入札件数割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用者満足度				

事業概要【電子請求システム導入事業】

自治体名	新潟県阿賀野市	人口	39,897人	事業費	1,544千円
事業概要	市の取引事業者（主に市内事業者）においては、支払関連業務のデジタル化が進んでおらず、効率面・制度対応面等に課題がある。市が電子請求システムを導入し、事業者が本システムを活用することで、市と事業者双方の工数等の削減を図る。また、同システムを活用する事業者同士が請求書の発行と受理の取引が可能となるため、利用を拡大することで地域全体のデジタル化を推進し、生産性向上を図り地域経済の活性化を図る。				
具体サービス	【BtoBプラットフォーム 請求書】 - 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 - 紙の請求書の取り扱いが減少することで、それらの発行・受領側両者の業務負荷軽減とコスト削減に寄与する。 - アカウントを持っていない事業者に対して、当市から招待（無料でIDを付与）することで利用が可能となるとともに、IDを持っている事業者同士での取引が可能となり、横展開による地域全体のデジタル化が期待できる。 <BtoBプラットフォーム「請求書」サービスイメージ>				
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件数 ③システムを利用して発行された請求書の累計金額 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システムの利用者満足度 ②請求事務が効率化した事業者の割合 ③				

事業概要【魚沼市契約事務システム導入事業】

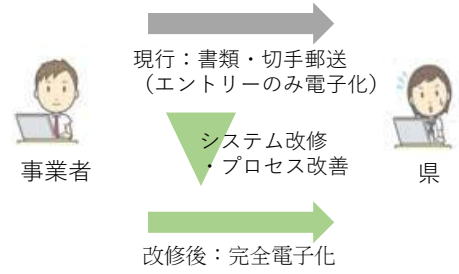
自治体名	新潟県魚沼市	人口	33,209人	事業費	10,244千円
事業概要	電子契約システムの導入により、業者は庁舎に赴いたり郵送する手間なく、契約できるようになる。また、契約に至るまでの、入札参加資格審査名簿の管理や、入札公告及び契約書データの作成等を行い、契約事務に関連する各種システムの連携機能を持たせた契約管理システムを併せて導入し、一体的に運用することにより、契約業務コストの削減、契約事務の効率化、契約事務の基盤強化を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 電子契約システムを導入し、紙に押印し、印紙を貼って庁舎に赴いていた契約書を、インターネット上で行うことにより、契約業者の負担軽減を図る。 【契約管理システム】 契約関連の各システムとの連携機能をもち、業者情報と契約案件の一元管理を行う。 契約管理システムにより、電子契約システムと、既に導入済の「入札参加資格審査申請システム」を連携し運用することで、契約関連事務における業務の最適化及びDX化を実現する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約件数 ②契約管理システムに登録した案件の数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子契約システム利用者満足度 ②受注者における収入印紙の削減額 ③削減契約書数				



事業概要【胎内市書かない窓口構築事業】

自治体名	新潟県胎内市	人口	27,342人	事業費	20,638千円
事業概要	転入や証明書発行等の際に生じる手続は、本市においても、手続ごとに申請書類を作成する住民の負担や窓口の混雑が課題となっている。 本事業では、既存業務システムとデータ連携した「書かない窓口システム」を導入し、転入・転出、死亡・出生、証明書発行などの各種手続の申請書をシステムから作成し、印字された申請書内容の確認と署名等のみで完結する窓口申請の実装を目指す。 これまでの業務フローについて見直しを行い、ライフイベントごとに生じる各行政手続や申請要件などのデータベースを構築した上で、希望する目的に合わせた関連手続の一覧表発行により、市民に対して正確な手続案内が実現できることから、市民の不安や不満の解消、ひいては職員の経験や知識に依存しない窓口サービスレベルの標準化が期待される。				
具体サービス	諸証明交付や住民異動の際に、マイナンバーカード、免許証、在留カード等の読み込みを行い、各申請書の作成をシステムから行い、窓口での記載を省略するもの 【基本情報の読込サービス】 ・基本 4 情報等が記載された身分証明書の情報を端末で読み込み、文字データに変換する。 【申請書の自動記載サービス】 ・文字データ化された情報を所定の証明書発行等の申請書様式データに自動的に記載する。 【行政情報システムの自動検索サービス】 ・読み込まれた情報を基に行政情報システム上の該当者を自動検索する。		 出典：デジタル庁「自治体窓口DX（書かないワンストップ窓口）に関する取組状況説明」		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 「書かない窓口」の処理割合		【アウトカム指標（成果指標）】 「書かない窓口」利用者の利便性アンケート調査		

事業概要【行政手続き利便性向上事業】

自治体名	富山県	人口	1,005,376人 (R5.12.1)	事業費	16,959千円
事業概要	富山県においては県民本位の行政サービスの実現を図るため、①電子納付、②電子納税、③電子申請といった行政手続きの電子化を進めており、①～③に関するシステムの改修等を行い、県民・事業者目線で電子化をさらに推進し、県民・事業者の更なる利便性向上を図る。				
具体サービス	【①電子納付：収納窓口設置体制構築】 - 導入が進むインターネット上での納付について、対応が困難な県民向けの選択肢として対面の収納窓口（キャッシュレス対応）を設置する必要があり、財務会計システムを改修して体制を整える。 【②電子納税：車両継続検査可否確認システム】 - 車検等に際して自動車税の納税状況を確認できるシステムを導入し、ディーラーや車検代行業者が県自動車税センター等に来所して手続きするまたは電話で問合せするといった手間を解消する。 【③電子申請：入札参加資格申請完全電子化】 - 管理システムを改修し、業務プロセスを改善することで、現在エントリーのみが電子化されている入札参加資格申請を完全電子化する。 【①電子納付：選択肢の確保】 ●インターネット納付  ●収納窓口（キャッシュレス対応）  【②電子納税：車両継続検査可否システム】  【③電子申請：入札参加資格申請完全電子化】 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 【①電子収納】決済端末利用件数 【②電子納税】システム利用申請者数 【③電子申請】入札参加資格の電子申請率 【アウトカム指標（成果指標）】 【①電子納付】端末利用者の満足度 【②電子納税】自動車税証明書発行件数の削減 【③電子申請】電子申請した事業者の満足度				

事業概要 【～やさしい窓口～ワンストップ窓口サービスの実施】

自治体名	富山県高岡市	人口	164,233人	事業費	80,397千円
事業概要	本市では、電子申請、証明書のコンビニ交付等の窓口DXを進めているが、来庁して手続きする方も依然として多い。一方、来庁者からは、事務手続きに不慣れなうえ、手続きや窓口が細分化されており、行先が分かりづらく、何度も同じ事を書かされるとの声を聞く。今回、市役所で各種証明・手続きに訪れる市民を対象とするワンストップ窓口サービスの導入により、手続き時間の短縮や簡素化を図ることで、市民の利便性と満足度の向上を実現する。				
具体 サービス	【ワンストップ窓口サービス】 市民目線のワンストップ窓口を実現するため、業務のBPR（アナログ改革）を実施するとともに、窓口業務支援システム（窓口DXSaaS）を導入する。 ・ライフイベントにおけるワンストップ窓口 ⇒住民が窓口を回る時間の短縮 職員の対応時間の減少 ・手続きナビゲーション ⇒受付業務の質の平準化 ・マイナンバーカード等を利用し、基本情報（氏名・住所・生年月日）を申請書へ自動反映 ⇒手続き時間の短縮、誤字・脱字の確認時間の短縮、職員の負担軽減 書かないワンストップ窓口の実現による解決 従来の窓口 住民 何度も書く・何度も待つ・何度も回る 職員 何度も説明・何度も聞く 手書きの申請書のチェックは非効率 書かないワンストップ窓口 住民 書かない・待たない・回らない 職員 説明不要、申請書のチェックを効率化 庁内全体の窓口対応時間の短縮 住民が窓口を回る数(時間)が減少 → 職員が対応する時間が減少 → 住民に寄り添う時間の増加 (相談業務や手続きの案内) 市民の利便性の向上と職員の負担軽減 →さらなるサービスの向上				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・ワンストップ窓口サービス利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ・ワンストップ窓口の利用満足度 ・手続き時間の短縮				

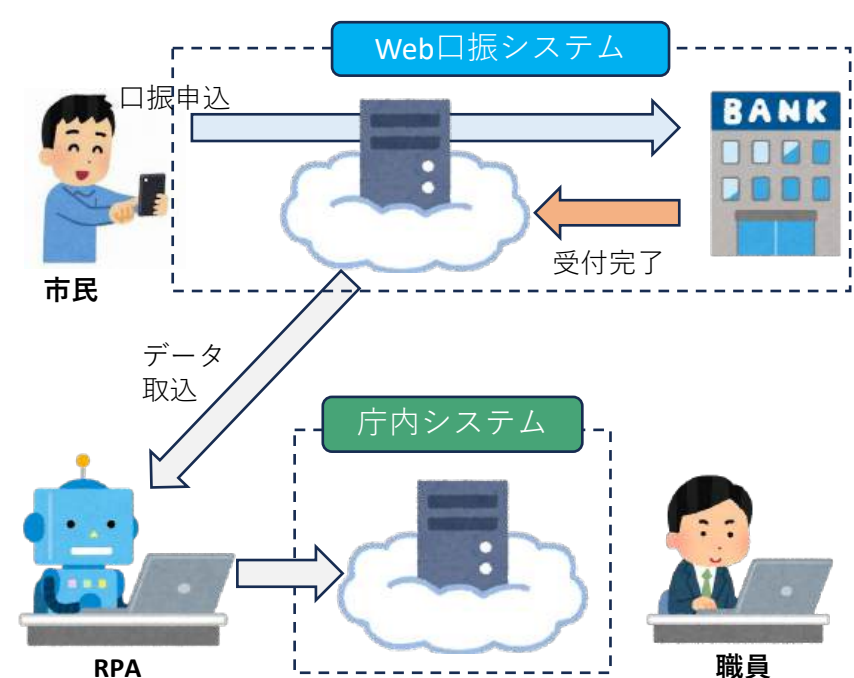
事業概要【オンライン口座振受付サービス導入事業】

自治体名	富山県魚津市	人口	39,304人	事業費	8,121千円				
事業概要	市税等の口座振替登録・変更については、申請者が紙の申請書に記入・押印し直接窓口へ提出しなければならず、手間と時間がかかることが、口座振替率の向上のハードルの一つと想定される。そのためオンライン口座振受付システムを導入し、市民の利便性と口座振替率の向上を図る。また申請情報のデータ化により、市所管課の口座登録業務のペーパレス化・省力化にも繋げ、手続き全体で市民・職員双方の負担軽減を図る。								
具体サービス	【WEB受付システム】 - WEB受付システムを導入することで、PCやスマホから口座振替の申請が可能 【ページー口座振受付システム】 - キャッシュカード読み取り端末を窓口を設置することで、来庁手続きのついでに口座振替の申請が可能 【データ化された申請情報の一括処理】 - データ化された口座振替情報のうち、RPAで扱えるデータについては一括登録できる環境を整備し、登録業務の省力化を図る <td data-kind="ghost"></td> <td data-kind="ghost"></td> <td data-kind="ghost"></td> <td data-kind="ghost"></td>								
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利用した申請件数 ②ページー口座振受付システムを利用した申請件数 ③口座振替の登録率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①Web口座振替受付サービスの利用者満足度 ②ページー口座振受付システムの利用者満足度 ③								

事業概要【コンビニ交付機導入事業】

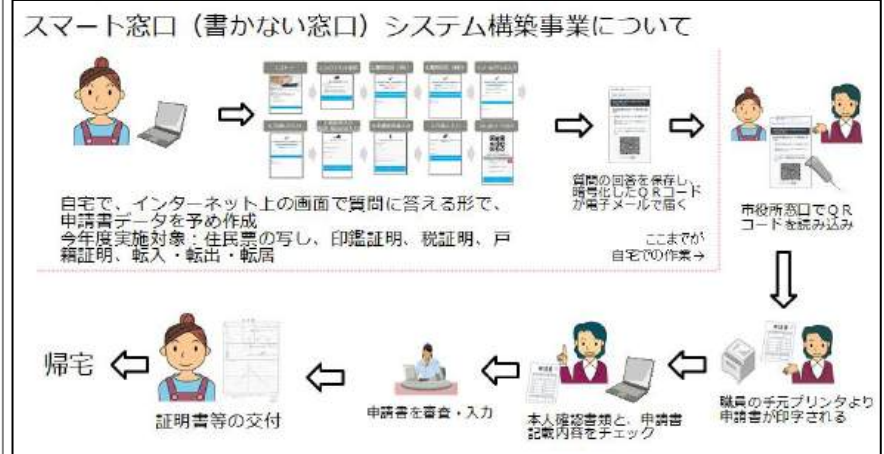
自治体名	富山県魚津市	人口	39,304人	事業費	9,496千円
事業概要	庁内に証明書交付対応マルチコピー機を導入する。各種証明書を発行する目的でマイナンバーカードを持参した方についてはマルチコピー機へ案内し、本人の操作で発行できる環境を整備する。操作に不慣れな方については、職員が対応し容易性を実感していただくことで、次回以降のコンビニ交付サービスに誘導するとともに、相談業務といった人にしかできない業務へ注力できる環境を整備し、行政サービスにおける市民満足度の向上を目指す。				
具体サービス	【J-LIS対応自動証明書交付サービス】 - 住民票の写し、印鑑証明書の交付 - マイナンバーカードの利活用		導入前 電子サービスへの抵抗感 → 窓口での交付（混雑） → 電子サービスへの抵抗感継続 導入後 電子サービスへの抵抗感 → デジタル行政サービスの体験 ※電子交付 → 窓口の混雑緩和 → デジタル行政サービスへの抵抗感払拭		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 庁内で発行されたコンビニ交付対応証明書のうち、庁内コンビニ交付機が利用された割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 庁外コンビニ交付サービスの利用率 ② 庁内コンビニ交付端末の利用者満足度 ③		

事業概要【Web口座振替受付サービス事業】

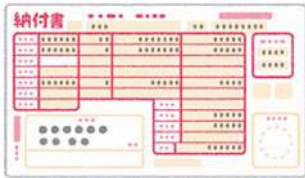
自治体名	富山県滑川市	人口	32,761人	事業費	4,015千円
事業概要	市税や水道料金等の納付は口座振替を勧奨しているが、口座振替を利用する場合は市役所窓口または郵送により「口座振替依頼書」を提出してもらう必要がある。また、せっかく窓口で申込手続きをされても、印影不鮮明等の理由により口座登録が完了せず、再度手続のために来庁してもらうケースも相当数あるため、Web口座振替サービスを導入し、市民の利便性と収納率の向上を図るとともに、職員の事務効率の改善を実現するもの。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 ・市民等が市税や各種料金の口座振替をオンラインで申請できるシステムを導入 ・オンラインで申請された口座振替情報をRPAにより早急に収納管理システムに登録できる仕組みを構築し、申請から短期間で口座振替の対応が可能となる体制を確立				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替申込件数 ②差し戻し（登録不可）となる口座振替依頼書件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①口座振替による納付割合 ②市税収納率 ③サービス利用者の満足度		

事業概要【スマート窓口システム機能拡張業務】

自治体名	富山県砺波市	人口	47,065人	事業費	39,600千円
事業概要	令和5年3月より、市役所への申請手続について、申請書への手書きを無くし、オンラインによる事前記載システム「スマート窓口（書かない窓口）」システムを運用している。導入当初は4種類の帳票に対応しており、令和5年度に機能拡張し、10種類の帳票を追加し合計14種類の帳票に対応し運用している。今回、さらにお悔やみ関連手続として18種類の帳票を追加し、住民の申請書への手書きを無くし、滞在時間の短縮を図るもの。				
具体サービス	【スマート窓口（書かない窓口）システム】 ・インターネットを利用した申請手続事前入力 ・案内による申請手続サポート ・申請情報QRコード化出力 ・追加帳票18種類 住民異動届、富山県後期高齢者医療葬祭費支給申請書、富山県後期高齢者医療申立誓役書兼口座変更届出書、後期高齢者医療高額療養費支給申請書、後期高齢者医療送付先変更届、葬祭費支給申請書、国民健康保険高額療養費支給申請書、国民健康保険送付先（変更・解除）申出書、交付請求書、固定資産現所有者申告書、納税管理人（申告・承認申請）書（固定資産税）、軽自動車税申告書兼標識交付申請書、軽自動車税廃車申告書兼標識返納書、還付指定届出書、介護保険被保険者異動届兼介護保険料還付等口座振込依頼書、介護保険高齢介護サービス費・高額総合事業サービス費支給申請書、給水装置（開栓・閉栓・名義変更）届出書、公共下水道（農業集落排水・浄化槽）使用者変更届				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマート窓口システムからの申請利用者数 ②スマート窓口システムからの申請利用者数（機能追加分） ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請手続におけるスマート窓口システム利用割合（機能拡張分） ②スマート窓口システム利用者満足度 ③				



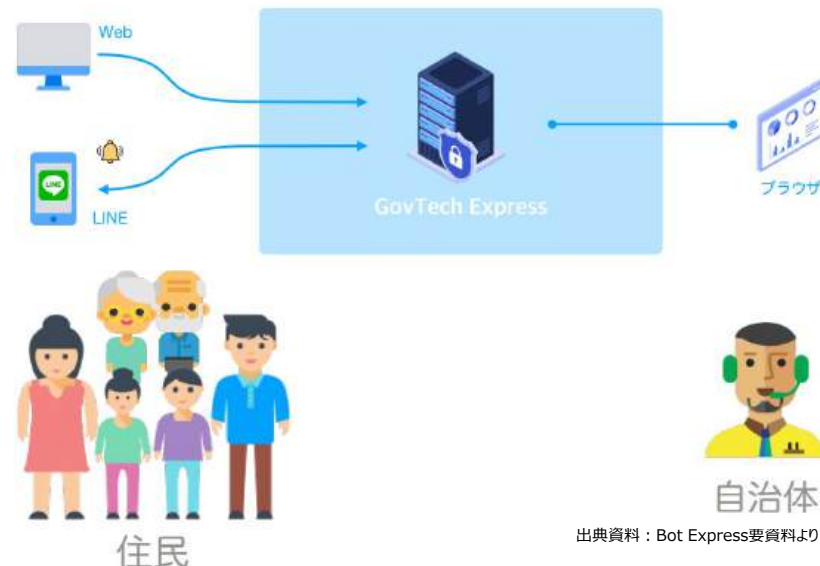
事業概要 【上下水道料金のスマホ決済・コンビニ収納対応事業】

自治体名	富山県小矢部市	人口	28,378人	事業費	5,545千円
事業概要	「キャッシュレス化」及び「行かない窓口」を推進するため、上下水道料金の支払いにおいて「スマートフォンによるキャッシュレス決済」及び「コンビニエンスストアでの収納」を行うための環境を整備します。上下水道使用者は時間や場所を問わず納付できるようになり、市民サービスの向上と職員の業務効率化を図ります。				
具体サービス	上下水道料金システムの改修を行い、システムから出力する納付書に決済用バーコードを印字し、スマホ決済・コンビニ収納に対応できるようにします。 【スマホ決済】 スマートフォンで納付書のバーコードを読み取り、電子マネーによるキャッシュレス決済を行います。 【コンビニ収納】 24時間365日営業をしているコンビニエンスストア店舗で、納付書のバーコードを読み取り収納を行います。			 納付書  スマホ決済  コンビニ収納 いつでも、どこでも納付可能に	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマホ決済利用件数 ②コンビニ収納利用件数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマホ決済利用者の満足度 ②コンビニ収納利用者の満足度	

事業概要【契約関連事務システム導入事業】

自治体名	富山県小矢部市	人口	28,378人	事業費	466千円
事業概要	入札参加資格審査申請においては、事業者には資料の作成や郵送等のコストが発生し、持参する場合は来庁の手間など、多くの負担がかかっています。また、契約締結においても、紙面の契約書を活用しているため、来庁による契約書受渡しの業務負担や郵送代・印紙税等のコストが発生しています。業者サービスの向上及び契約関連事務の効率化を図るため、入札参加資格審査申請システム及び電子契約サービスを導入します。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 オンラインでの申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化が図られます。 【電子契約サービス】 電子契約サービスを導入することで、電子ファイルと電子署名や電子サインを活用し、クラウド上で適正に契約を管理することが可能となります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンラインでの入札参加資格審査申請件数 ②電子契約の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①事業者における収入印紙削減額 ②電子契約の利用満足度				

事業概要【Web市役所】

自治体名	富山県南砺市	人口	47,023人	事業費	21,870千円
事業概要	窓口手続きが煩雑化しており、必要な手続きや情報が市民に伝わりにくい課題がある。そのため、行政相談や行政手続きなど、市民が使い慣れたLINEから手続きができ、必要な情報はプッシュ通知されるスマホですべて完結する「スマホ窓口」を実装する。また、行政情報は、ホームページより検索し、手続や情報をスムーズに検索、取得できる「デジタルナビゲーション」機能を実装し、書かない・行かない「Web市役所」を構築する。また、緊急情報は、SNS、LINE、ケーブルテレビデータ放送と自動連携し、各署から発表される緊急情報を多くの市民に発信する。				
具体サービス	【LINE機能追加によるスマホ市役所】 - 電子申請をLINEチャットより入力せず、選択し申請できる機能を実装 - LINEから健康、子育てなど相談予約を受付 - 必要な情報を必要な人へプッシュ通知 24時間いつでもどこでも、AIチャットによる行政相談を実施 【マイナンバーによる本人認証、キャッシュレス決済】 - LINEでマイナンバー認証による本人確認をし、かつ手数料等をキャッシュレス決済する機能を実装 【ホームページデジタルナビゲーション機能追加】 - 利用者が必要な手続や情報をスムーズに検索、取得できる「デジタルナビゲーション」機能の追加 - 防災アプリ、LINE、ケーブルテレビデータ放送の災害、火災、防犯情報の自動連携機能を追加	 出典資料：Bot Express要資料より			
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AIチャットボットによる対応件数 ②「LINE Pay公的個人認証サービス」に係るマイナンバーカード活用による電子申請件数 ③デジタルナビゲーション対応件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINE利用者満足度満足度 ②市民意識調査でのLINEやホームページ利用者の満足度			

事業概要【申請書記入サポートシステム導入事業】

自治体名	富山県入善町	人口	22,689人	事業費	6,569千円
事業概要	令和6年度の新庁舎開庁に合わせ、役場窓口で申請書記入サポートシステムとして、マイナンバーカードを利用して、氏名・住所・生年月日・性別が記入された各種申請書等を作成することができるサービスを実装する。本サービス導入により、申請書等の記載の手間を軽減することで窓口利用者の利便性が高まる一方、マイナンバーカードの普及・利活用促進を図る。				
具体サービス	(NEC申請書記入サポートシステム) カードリーダーにマイナンバーカードを挿入し、券面事項4情報（住所、氏名、生年月日、性別）を選択した申請書に転記し、プリンターから出力し、来庁者の申請書記載に係る負担を軽減する。 出力された申請書に必要事項を追記後、各窓口へ提出する。 複数枚の申請書を同時に出力することが可能で、出生届等の付随する申請書が多岐に渡る際にも負担を軽減する。 <pre>graph LR; A[マイナンバーカードの基本情報を取得] --> B[情報を転記]; B --> C[項目追記後、窓口へ提出]; C --> D[窓口・必要に応じて補助入力];</pre> ■カードリーダー・マイナンバーカードを挿入 ■制御部・申請書を選択 ■プリンター・申請書を印刷 ■窓口・必要に応じて補助入力				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援件数（全証明申請数における割合） ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書の自動作成利用者の満足度 ② ③		

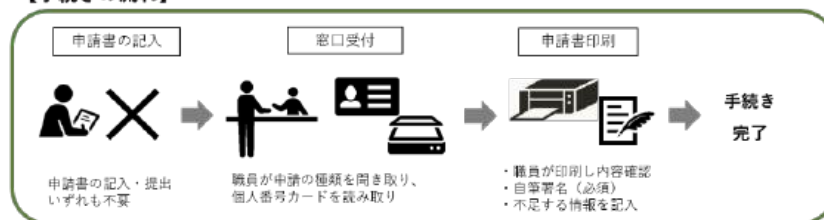
事業概要 【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	富山県朝日町	人口	10,743人	事業費	4,452千円
事業概要	デジタルの力を使って、窓口での来庁者の負担及び職員業務の負担を軽減させたい。マイナンバーカードを活用しての書かない窓口の実現を目指す。				
具体サービス	「日本一マイナンバーカードを活用する町」の実現 令和5年度デジタル田園都市国家構想“TYPE X”実装 マイナンバーカードを活用した公共サービスパス 新たな共助・共創サービス (2023年度TypeX活用) 既存共助サービス拡張 (2022年度Type3活用) 生活インフラ全体への拡大 「もぐもぐnet」 EV充電サービス 「445Charge」 デジタルテバイド対策 「デジタル教室」 地域教育 みんなび 地域交通 ノッカル 地域活性 ポエント 学校・児童クラブなど 教育全体への拡大 バスやタクシーなど 交通全体への拡大 商品券や施設利用券など 商業活性全体への拡大 マイナンバーカードを活用したデジタル基盤  みんな町を元気づける公共サービスパス LoCoPi ほこびあきひまち Local Community Path & Hub 公共サービスの利用や決済、見守りサービス等が利用できる統合サービス 「LoCoPiあさひまち」を通して 町民によるマイナンバーカードの積極的な活用を実現 今回実装サービス 書かない窓口システム マイナンバーカードで「書かない窓口」を実現！！  ・マイナンバーカードの券面情報を読み取り、読み取った内容を申請書データに反映、出力する。 ・券面の顔写真を利用し、職員による本人確認を簡素化する。 ・チェック欄や数字入力欄についてもタッチパネルで入力し、対象帳票については極力、書かない設定とする。 ・以下の帳票を対象とする。 住民子ども課： 戸籍、住民票、証明書などの交付申請書 税務課：証明書交付、閲覧、許可等申請書(2種類)				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口でのマイナンバーカード利用件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口システムによる手続所要時間の短縮 ②書かない窓口システムの満足度 ③窓口での書き損じや記載漏れの累計数		

事業概要 【書かない窓口導入事業・おくやみ手続サービス充実事業】

自治体名	石川県金沢市	人口	445,287人	事業費	20,896千円
事業概要	住民異動やマイナンバーカードの更新等の手続き窓口において、マイナンバーカードを活用し、申請書を書かずに手続きを可能とする仕組みを導入することで、住民手続の利便性向上に資する。加えて、おくやみ窓口において、「手続ガイドシステム」の導入・構築及び予約制の導入により窓口のワンストップ化を実現し、遺族の負担軽減を図る。				
具体サービス	【マイナンバーカードを活用した窓口サービスの整備】 - 住民異動届等の窓口受付時に、マイナンバーカードから情報を読み取り申請書に反映させる書かない窓口を実現する。 【マイナンバーカード申請書作成支援システム導入】 - マイナンバーカードの暗証番号ロック解除時等、顔認証装置を使用し、マイナンバーカード等の本人情報を読み取り申請書に反映させる書かない窓口を実現する。 【おくやみ手続ガイドシステム構築】 - ガイドシステムを来庁前に利用し、来庁予約することで、遺族が手続き内容を確認したうえで、漏れの無いワンストップサービスの享受が可能となる。				
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を活用した窓口サービス利用割合 ②申請書作成支援システム利用率 ③おくやみ手続ガイドシステム利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードを活用した窓口サービスの申請手続き時間の減少 ②マイナンバーカードを活用した窓口サービスの利用者満足度 ③申請書作成支援システムによる申請手続き時間の減少 ④申請書作成支援システムの利用者満足度 ⑤おくやみ手続ガイドシステムの利用者満足度				

【手続きの流れ】



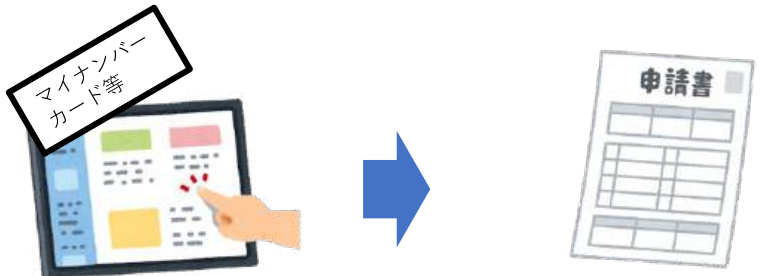
【手続きの流れ】



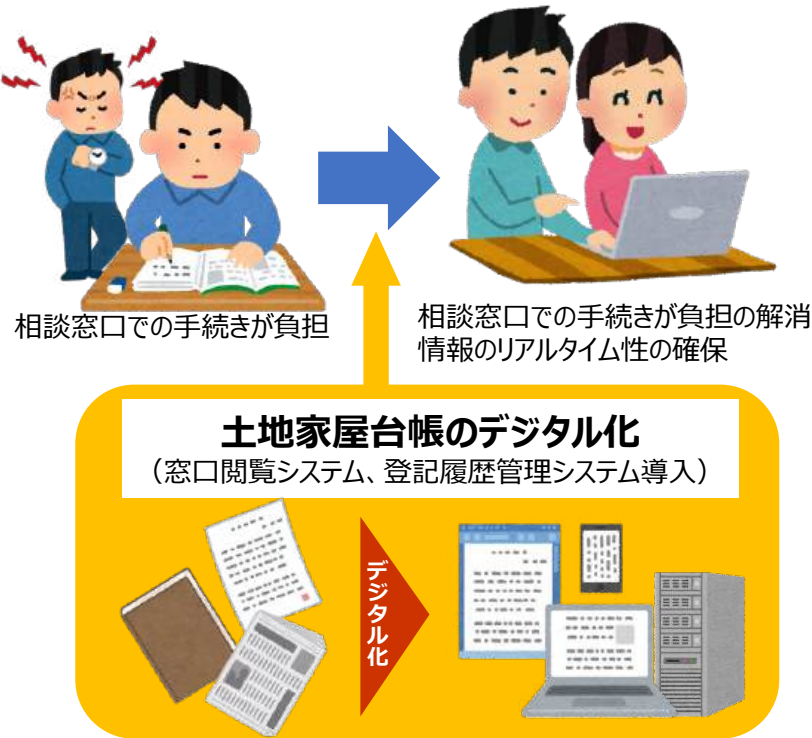
事業概要【総合窓口支援システム導入事業】

自治体名	石川県加賀市	人口	62,615人	事業費	36,113千円
事業概要	市民の窓口手続においては、ライフイベントに関連した複数の手続きを漏れなく把握し、複数の申請書へ手書きする必要がある、記載の負担や手続時間の増加といった課題が生じている。こうした課題に対応するため、現在運用している総合窓口のバージョンアップを図ることとし、その一環として、申請書の自動印字や手続案内リスト作成等を行いワンストップで受付する「総合窓口支援システム」の導入により、市民の滞在時間短縮や負担軽減等を図る。				
具体サービス	「総合窓口支援システム」の導入により、総合窓口のバージョンアップを図る 【総合窓口支援システム】 ・ 基幹系業務システムが保有するデータやマイナンバーカード等の情報を参照し、申請書へ氏名・住所等を自動印字することによる申請書作成支援を行う。 ・ 申請者の状況と基幹系業務システムが保有するデータにより、必要な手続きをリストアップした手続き案内リストを作成しお渡しする。 ・ 作成した申請書情報を基幹系業務システムへデータ連携し、業務の効率化及び市民の滞在時間を短縮させる。 受付窓口 来庁者 ヒアリング ヒアリング事項の入力 又は マイナンバーカードの読み取り 総合窓口支援システム データ連携 後連携 (RPA) 基幹系業務システム ・ 申請書類の受付・作成支援 ・ 手続案内リストの作成 ・ 手続の対応履歴による引継ぎ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①総合窓口支援システムの利用件数 ②総合窓口支援システムで対応可能な手続件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明発行・住民異動を含む手続全体時間の短縮 ②サービスの利用満足度				

事業概要【書かない窓口申請書作成事業】

自治体名	石川県羽咋市	人口	19,892人	事業費	4,589千円
事業概要	マイナンバーカードや運転免許証から本人情報を認証することで手続き上必要となる氏名や住所等が印字された申請書を作成する。「書かない窓口」により、申請時に係る利用者の負担軽減と手続きの時間短縮につながることで、窓口業務のDX化、市民サービスに対する利便性の向上効果が期待できる。				
具体サービス	【書かない窓口 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等の本人確認書類に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日等）を申請書へ印字することにより、通常3分程度かかる申請手続きについて、何枚もの申請書に同じ内容（氏名・住所等）を記載しなければならなかった住民の負担軽減と手続き時間の短縮が図られる。また、職員の窓口対応時間について1人あたり20分程度かかるところ最終目標10分になるようなスリム化を目指す。 ～システム利用の流れ～ ①来庁した市民へ必要な申請書をヒアリング ②タブレットPCで必要な申請書類を選択する。 ③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からICリーダーやID券面撮影カメラを使用し基本情報を読み取る。 ④職員が氏名、住所、生年月日の情報が転記された申請書を印刷する。  マイナンバーカードや運転免許証等により4情報取り込み 一括で必要な申請書に氏名や住所などが自動で印字される 記入に時間がかからず、効率化 得られる効果 ⇒ 市民の負担の軽減 対応職員の事務スリム化 ・手続き時間の削減 ・手続きデータの統計化によるBFI 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口対象申請様式数 ②システム利用対象となる申請件数/利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①満足度アンケートの評価 ②手続きに要する住民の所要時間				

事業概要【窓口閲覧システム導入事業】

自治体名	石川県羽咋市	人口	19,892人	事業費	9,086千円
事業概要	現状、窓口での固定資産に関する相談においては、市民の登記情報閲覧や物件場所特定の照会などが長時間化し利用者の負担感が課題となっている。窓口閲覧のデジタル化により、固定資産情報の迅速かつ効率的な閲覧・収集が可能となり、市民の窓口における負担感の解消、サービスの向上を図る。				
具体サービス	【窓口閲覧システム等導入事業】 過去の紙台帳をデータ化し、管理システムを利用することで、情報を一元化・システム化を図り、検索性の向上につなげる。併せて、窓口閲覧端末も整備し、利用者自身でも検索・閲覧を可能とする。 ≪期待される効果≫ 登記履歴管理システムにより、登記履歴の更新頻度の向上 窓口閲覧システムにより、窓口サービスの標準化及びリアルタイムな固定資産情報の閲覧・収集及び効率性の向上 窓口閲覧端末を整備し、台帳のデジタル化による検索の効率化 インターネット用の端末を設置し、民間の地図サービスが閲覧可能な環境の構築による市民利用者の利便性向上  相談窓口での手続きが負担 相談窓口での手続きが負担の解消 情報のリアルタイム性の確保 土地家屋台帳のデジタル化 (窓口閲覧システム、登記履歴管理システム導入) デジタル化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口閲覧システムの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口閲覧システムを利用した人の満足度（5段階評価満足度の平均値）				

事業概要【議事録公開促進事業】

自治体名	石川県かほく市	人口	36,055人	事業費	1,053千円
事業概要	現在、各種会議の議事録は市職員による手作業で作成しているため、公開までに相当の期間が必要となっている。 A I 議事録作成支援システムを導入し、議事録作成を半自動化することにより、事務の効率化を図り、行政情報をより早く市民へ公開する。				
具体サービス	【議事録公開促進事業】 ・A I を搭載した議事録作成支援システムの導入により、より早く市民へ情報を発信する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①会議録公開までに要する期間 ②議事録作成支援システムの活用回数 ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①情報提供について満足している市民の割合 ② ③			

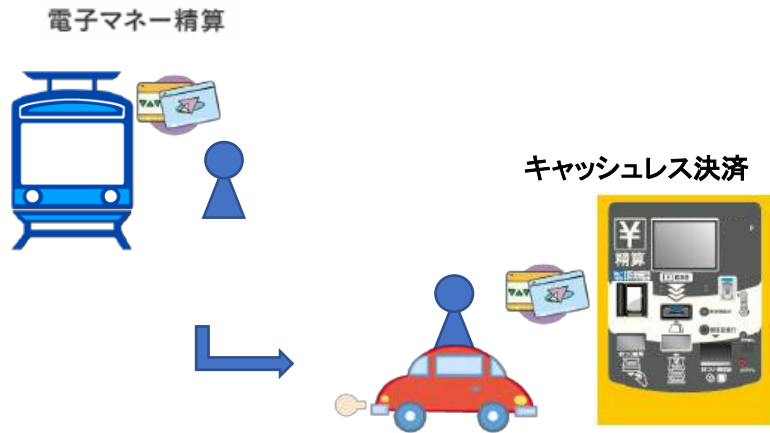
事業概要 【庁舎内コンビニ交付端末による利用支援サービス事業】

自治体名	石川県かほく市	人口	36,055人	事業費	9,005千円
事業概要	市役所庁舎内にマイナンバーカードを利用した住民票等の交付が可能なマルチコピー機（キオスク端末）を設置し、証明書交付サービスの利用支援を行うことにより、利便性をPRしコンビニ交付サービスの利用の促進とデジタル化に対する抵抗感や苦手意識を改革し、今後のデジタル化に向けた足掛かりとする。				
具体サービス	コンビニ交付対応のマルチコピー機（キオスク端末）を市役所庁舎内に設置し、証明書交付及び本籍地利用登録申請を支援する。 【利用支援サービス】 ・コンビニ交付サービスの説明 ・庁舎内でのコンビニ交付サービスの利用支援 ・本籍地の市区町村に対する利用登録申請支援		 The illustration shows a woman in a pink shirt and plaid skirt using a blue multi-copy machine. In the background is a city hall building with a green sign that says '市役所' (City Hall). In the foreground, there are two certificates: one labeled '印鑑登録証明書' (Stamp Registration Certificate) and another labeled '住民票' (Resident Register Certificate).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 庁舎内コンビニ交付端末の証明書交付件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① コンビニ交付サービス証明書交付件数 ② 庁舎内コンビニ交付端末の利用者満足度 ③		

事業概要【粗大ごみ受付管理システム導入事業】

自治体名	石川県能美市	人口	49,712人	事業費	1,799千円
事業概要	令和5年8月にサービスを開始した粗大ごみ有料戸別収集にかかる申込受付のデジタル化及びキャッシュレス決済の導入を図るもの。現在は電話もしくは生活環境課窓口での受付で業務を行っており、住民は市役所の開庁している時間でしか申込みを行うことができない。オンラインでの申込みや支払いを可能とすることで住民の利便性の向上及び業務の効率化を図れる。				
具体サービス	【オンラインによる粗大ごみ受付サービス】 - オンラインによる受付システム及びキャッシュレス決済システムを導入することで『行かない窓口』及び時間の制約なく受付ができる『ストレスのない窓口』の実現を図る。 - 対応する職員は、窓口や電話対応の時間が削減でき、予約後の管理が簡素化され、受付票への記載や入力、地図による排出場所の確認といった事務作業が軽減される。 - 粗大ごみ受付管理システムに紐づいた地図情報を活用し、ごみ集積場位置情報管理システムを導入することで庁内のデジタル化を図る。				<pre> graph TD 住民[住民] -- "申し込み・支払い" --> WEBSITE[ウェブサイト] WEBSITE -- "保守管理" --> 保守業者[保守業者] WEBSITE -- "キャッシュレス決済代行" --> 決済代行業者[決済代行業者] 決済代行業者 -- "クラウドサーバ" --> クラウドサーバ[クラウドサーバ] 決済代行業者 -- "請求" --> 自治体[自治体] WEBSITE -- "受付" --> 自治体 自治体 -- "収集業務を委託済" --> 収集業者[収集業者] 収集業者 -- "粗大ごみを回収" --> 住民 自治体 -- "情報共有" --> 保守業者 </pre>
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①受付管理システム利用率（%） 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システム利用満足度（%） ②手順所要時間の短縮（分）

事業概要 【能美根上駅駐車場精算機におけるキャッシュレス化】

自治体名	石川県能美市	人口	49,712人	事業費	1,458千円
事業概要	能美根上駅に隣接する市営駐車場は電車での通勤や通学に利用する市民が多く、駅利用の際のICカード対応にあわせて、駐車料金を交通系マネーでも支払いができるキャッシュレス決済を導入し、現金を持ち歩かずに料金の支払いが出来るように利便性の向上を図ります。				
具体サービス	【電子決済サービス】 - クレジットカード VISA,JCB,Mastercard,AMERICAN EXPRESS,Diners Club - 電子マネー QUICPay,WAON,楽天Edy,nanaco,iD,交通系IC（Kitaca、Suica,ICOCAなど） - コード決済 PayPay,d払い,auPAYなど		 電子マネー精算 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サービスの利用者満足度		

事業概要 【DXを通じた市民協働のまちづくり促進事業】

自治体名	石川県野々市市	人口	54,182人	事業費	2,000千円
事業概要	Web上に市民参加型の合意形成プラットフォームを形成することにより、場所や時間の制約を受けずに幅広い市民からの市政に関する意見・アイデアを収集・集約・見える化をし、市民ニーズを踏まえた透明性の高い政策形成を実現するとともに、市民と行政の意思疎通の強化及び市民同士の意見交換の活発化を図り、DXを通じた市民協働のまちづくりを促進する。				
具体サービス	【市民参加型合意形成プラットフォーム（Liqlid）】 Web上で意見・アイデアの募集から合意形成までを行うことができる「行政と市民のコミュニケーションのための新しいプラットフォーム」を整備する。 ○行政がWeb上のプラットフォームにおいてテーマ設定し、意見・アイデアを募集 ○市民が意見・アイデアをプラットフォームに投稿 ○投稿した意見・アイデアは公開されており、他の参加者の意見を踏まえた投稿が可能。また、参加者は互いの意見に対して「いいね」とリアクションすることができ、議論の深化・活発化を促す機能も有している。 ○投稿された意見・アイデアをもとに、行政が施策案を登録し、さらに議論を深めることができる。 これらの機能を活用し、市民の市政への参画意識の向上及び市民協働によるまちづくりの促進を図る。  The image shows the Liqlid platform interface. It includes a word cloud visualization of collected ideas and a map view showing the geographical distribution of these ideas. The Liqlid logo is prominently displayed in the center. ホームで前提情報を確認 ダッシュボードで俯瞰 1 アイデアを出す 思いついた考えを自由に投稿 2 プロジェクトを作成 アイデアを選び議論のたたき台を 3 議論する 参加者の意見や「いいね」で議論進行 4 案を修正 案の修正を重ねて議論は深まる 5 投票する 高度な投票機能を実装 6 結果を確認 結果は即時開票、すぐに確認。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「Liqlid」の参加者数 ②「Liqlid」を用いて、市民にアイデア・意見募集等を行なった回数 ③「Liqlid」内での投稿・リアクション件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①参加者の「Liqlid」を用いた政策形成過程への参加に対する評価				

事業概要 【書かない窓口サービス導入事業】

自治体名	石川県内灘町	人口	26,013人	事業費	1,964千円
事業概要	増加傾向にある高齢者や外国人に対する窓口対応の迅速化が課題となる中、窓口業務において、各種申請書に記入が必要な申請者の氏名や住所等の情報を、マイナンバーカードや運転免許証等から読み取り、申請書にあらかじめ印字できる「申請書作成支援システム」を導入することで、「書かない窓口」を実現し、町民（申請者）における手書き記入の負担軽減や、窓口の混雑緩和、職員による記入確認作業の負担軽減を図る。				
具体サービス	【書かない窓口サービス導入事業】 - マイナンバーカード、運転免許証等から氏名、住所、生年月日等の情報を読み取り、「住民票の写し」の交付申請書等にあらかじめ印字することで、申請者の記入の手間を省略可能とする。 - 情報の読取機能として、マイナンバーカードや運転免許証の他、在留カード等にも対応することで、デジタルデバイトや外国人への対策を講じる。 - 既存システムへの接続が不要であり、また、申請書等は既存の様式をそのまま利用でき、現状の窓口業務の運用を変える必要がないため、町民・職員とも戸惑うことが少なく、スムーズなサービスの導入・運用が見込まれる。 ■ サービス利用の流れ 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書かない窓口サービス利用者数 ②利用可能帳票数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口サービス利用満足度 ② ③				

事業概要 【水道料金コンビニ・スマホ収納サービス導入事業】

自治体名	石川県内灘町	人口	26,013人	事業費	5,660千円
事業概要	役場や金融機関での現金納付または口座振替に限定されている水道料金の支払いについて、コンビニエンスストアやスマートフォン決済アプリによる収納サービスを追加導入することで、水道使用者は24時間365日支払いが可能となり、納付機会の拡大による住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【コンビニ・スマホ収納サービス】 水道料金の納付書にコンビニ収納用のバーコードを印字し、水道使用者が、全国のコンビニエンスストアやスマートフォンアプリでいつでもどこでも決済可能な環境を構築する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ・スマホ収納サービス利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者満足度 ② ③		

事業概要 【書かない・行かないワンストップ窓口事業】

自治体名	石川県志賀町	人口	18,267人	事業費	22,780千円
事業概要	窓口支援サービスを導入し、ワンストップ窓口を新設することで、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ほか、窓口支援サービスとぴったりサービスを合わせて運用することでさらなる住民サービスの改善を図る。				
具体サービス	【窓口支援サービス】 ・ 申請者（来庁者）が電子端末機を利用し、申請できる ・ 複数の申請書を一括して作成できる。 ・ オンライン上で事前申請ができる。オンライン上で発行されたQRコードを窓口で提示することで、申請手続きが完了する。 ・ 本人確認システムで瞬時に読み取り、申請書等に申請者情報を反映する。 ・ タッチパネル式ディスプレイを使用し、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。 ・ 電子化される手続きは、出生手続き、おくやみ手続き、その他窓口手続き全般 書かない ～ 本庁・支所窓口 ～ 待たない ～ 自宅や出先など ～ 行かない ～ 自宅や出先で完結（マイナポータルを充実）～				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援サービスの利用者の割合 ② 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口支援サービス利用者の満足度 ②来庁時の滞在時間の短縮				

事業概要【行政手続におけるオンライン化推進事業】

自治体名	石川県宝達志水町	人口	12,033人	事業費	3,696千円
事業概要	平成30年度に窓口業務を2カ所から1カ所に集約したこと、一部において住民票等をコンビニで取り扱っているが、その他の諸証明の交付等が不満に感じられていた。また、各種申請等に対しても、開庁時や郵便等での申請する仕組みしかない。本事業では、PCやスマートフォンなどマルチデバイスに対応した電子申請の利用者に対し、オンラインでできる仕組みを提供する。電子申請では、本人確認が必要な手続きは、マイナンバーカードと連携した電子認証機能導入する。また、申請者と双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。				
具体サービス	住民の 利用者環境 【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・集約し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」 ・ マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」 (株)xIDが提供するxIDアプリ ・ 申請者と双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」(LoGoフォーム機能内の拡充)				
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の登録数の累計 ②電子申請対応手続きにおける電子申請利用割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請利用者の満足度 ②窓口の待ち時間の減少 ③		

事業概要【電子契約運用事業】

自治体名	福井県	人口	743,813人	事業費	1,320千円
事業概要	委託業務のほか、備品や消耗品の購入、工事請負など様々な調達事務のデジタル化を図ることにより、民間事業者の業務の負担軽減・効率化や、調達事務の迅速化・効率化を図る。今回の申請では、電子契約※について、令和6年度に電子契約サービスの初期構築やマニュアル整備等の準備に着手する（令和7年度の新財務会計システム（電子決裁機能含む）の稼働や電子保証等の運用に合わせ、電子契約も本格運用を開始する）。 ※電子契約とは紙の契約書に代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約				
具体サービス	【電子契約サービス】 クラウド型立会人型電子契約サービス 県および契約相手方が合意した電子化した契約書に電子契約サービス提供事業者自身の電子署名を付与することにより、クラウド上で適正に契約を締結できる環境を確保・提供 <pre>graph LR LG[地方自治体] -- "①作成 契約書 PDF" --> S[電子契約サービス] S -- "②アップロード" --> LG S -- "③確認メール" --> B[事業者] B -- "④確認、合意" --> S S -- "⑤電子署名タイムスタンプ、保管" --> LG LG -- "⑥締結完了通知" --> S ECA[電子認証局] -- "電子証明書発行" --> SP[サービス提供事業者]</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約サービスを利用して締結した契約数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子契約の利用満足度 ②事業者のデジタルシフトへの意識変化 ③契約における諸経費の削減		

事業概要 【手続きナビゲーションシステム事業】

自治体名	福井県	人口	743,813人	事業費	2,706千円
事業概要	ライフイベント（結婚や引越し等）関連の行政手続きは種類が多く、また、申請先が県と市町で分かれているなど、必要な情報が一か所にまとまっておらず、申請者にとっては負担となっている。 そこで、申請者が必要とする手続きの情報を一括して案内する「手続きナビゲーションシステム」を導入し、手続きの際の負担を軽減し、住民目線での行政DXを推進する。				
具体サービス	【手続きナビゲーションシステム】 - 県と市町の手続きを横断的に案内するナビゲーションシステムを導入する。 - システムからは住民に対していくつかの質問をし、その回答から住民に必要な手続きを案内する。 質問の例（結婚の場合） - 名字が変わるか？ - パスポートを持っているか？ など - 住民に必要な手続きそれぞれに必要な書類や手続き場所も、まとめて住民に案内する。 - オンライン申請が可能な場合は申請先のURLを案内し、オンライン申請の利活用も推進する。 【アウトプット指標（活動指標）】 ①手続きナビゲーションシステムの利用件数 ②手続きナビゲーションシステムの導入市町数 【手続きナビゲーションシステムイメージ図】				
主なKPI	【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続きナビゲーションシステムの満足度				

事業概要 【書かない窓口等庁内デジタル化推進による市民サービス向上事業】

自治体名	福井県あわら市	人口	26,575人	事業費	18,503千円
事業概要	市民が自宅にいる場合でも、市役所での手続きをする場合でも、デジタルを活用することでより便利なサービスを提供する。特に閉庁日や夜間は市民からの問い合わせ等に回答することができない、市ホームページは情報量が多く、市民が求める情報にたどり着きにくいという問題がある。市公式LINEに新たにAIチャットボットを導入することで、24時間365日問い合わせへの自動応答が可能となる。また、手続きの内容によっては市役所へ来庁して対面で行う必要があり、マイナンバーカードを活用することで、あらかじめ、4 情報を印字する「書かない窓口」を実現する。				
具体サービス	【AIチャットボット】 - 市公式LINEに市民の問合せに対して、24時間365日自動対応となるAIチャットボットを導入する。 - AIを搭載していることで、複雑な質問内容にも対応可能となり、状況変化に併せて回答ができる。 【書かない窓口等】 - 窓口において各種申請書及び届出書等を住民が作成するにあたり、マイナンバーカードを活用することで、あらかじめ、4 情報(氏名、性別、生年月日、住所)を印字することで「書かない窓口」を実現する。 - AI-OCRの導入により、申請書をOCRで読み取りデータ化する。 - LGWAN接続系にデータが蓄積されたものを個人番号利用事務系に入力するにあたり、両ネットワーク間を仮想デスクトップ(DaaS)でつなげることで、データ入力時間を削減し、待ち時間の縮減につなげる。 自宅 市役所窓口 バックオフィス AIチャットボットによる24時間365日対応 ※既存システムの電子申請による自宅から手続き マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」 ・AI-OCRデータ読み取り ・LGWAN接続系と個人番号事務系の連携により				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①チャットボット利用回数 ②書かない窓口利用回数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①チャットボット利用者満足度 ②書かない窓口を利用した市民の手続きに係る短縮時間 ③				

事業概要【市営駐車場キャッシュレス決済拡大事業】

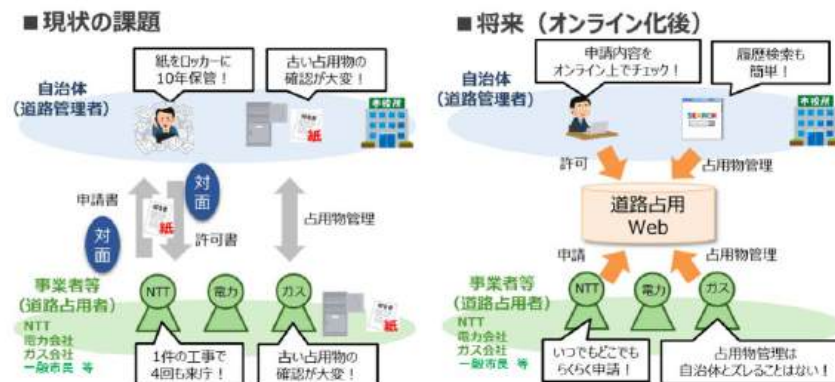
自治体名	福井県あわら市	人口	26,575人	事業費	10,070千円
事業概要	令和6年3月の北陸新幹線芦原温泉駅開業を控える中、芦原温泉駅東口駐車場における支払いについて、キャッシュレス決済を導入することで、あわら市を訪れる観光客や市民にとっての利便性向上や現金受け渡しの非接触化だけでなく、自治体にとっても現金取り扱いによる時間や手間の削減による業務効率化が期待される。				
具体サービス	【市営駐車キャッシュレス決済】 ・市営駐車場について、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済による支払いができるようにするもの。		<pre>graph TD User[利用者] -- "キャッシュレス決済による支払い" --> Parking[市営駐車場] Parking -- "請求" --> Agent[決裁代行業者等] Agent -- "支払い" --> User Agent -- "手数料の納付" --> Parking Agent -- "入金" --> Parking</pre>		
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利用者満足度 ② ③		

事業概要【マイナンバーカード等活用推進事業】

自治体名	福井県三方上中郡若狭町	人口	13,624人	事業費	13,292千円
事業概要	現在、窓口での手続において、手書きでの書類作成が住民の負担となっている。また、平日開庁時間に役場へ来庁できない住民への対応が課題となっている。そこで、「書かない窓口」、「コンビニ交付」、「電子申請」のサービスを導入し、マイナンバーカード等を活用することにより、手書きの負担を軽減し、申請者の利便性向上、手続の時間削減を図るものである。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 ・マイナンバーカード等の情報を専用端末で読み取り、申請書等に基本4情報を印字する。 【コンビニ交付システム（J-LIS）】 ・既存の住民票・印鑑登録証明書に加え、所得証明書、課税証明書も交付する。 【電子申請システム】 ・LINEを活用して、役場に来庁せずに各種証明書等の申請等を可能とする。				
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率 ②コンビニ交付サービスの利用率 ③電子申請サービスの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの住民満足度の増 ②コンビニ交付利用者満足度の増 ③役場での滞在時間減少		

事業概要【道路等占用申請オンライン化事業】

自治体名	山梨県甲府市	人口	185,056人	事業費	33,700千円
事業概要	本市では、道路等の占用に係わる申請はすべて紙媒体での手続きとなっており、申請者には窓口来庁等による負担がかかっている。本事業では、市民や事業者などの利便性を向上させるため、紙による道路占用の窓口申請からオンラインによる申請システムを構築するものである。また、効率的に確認照会等に対応するためには、既に申請される道路占用申請状況を正確に把握する必要があるので、現時点で申請されている道路占用情報を電子化するとともにGISデータの整備も併せて行うものである。				
具体サービス	【道路占用申請Web】 - 市民、事業者が道路占用に関する申請をインターネットを利用して行うことができる仕組みである。 - オンライン申請サービスを行うことにより、来庁しなくても自宅や職場から道路占用を申請することが可能となり、申請者に対しサービス向上が期待できる。 - 道路占用業務のデジタル化により、道路占用のオンライン申請に対し、迅速かつ正確な回答が可能になり、道路占用申請者に対するサービス向上を実現する。 - 道路掘削情報の共有により、道路占用工事の期間短縮を実現し、住民サービス向上を実現する。				
主なKPI	【アウトカム指標（成果指標）】 ① オンライン申請件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者満足度 ② 道路占用目的の窓口来庁者数（減少割合）				



事業概要【スマート総合窓口構築事業】

自治体名	富士吉田市	人口	46,782人	事業費	21,612千円
事業概要	「どんな人にも優しく住みやすい市」の実現に向け、スマート総合窓口事業として「書かない窓口」事業に取り組み、市民サービスの向上及び事務効率向上を実現し、高齢者や外国人、障害をお持ちの方等、誰一人取り残さないスマート総合窓口を実現します。				
具体サービス	「書かない窓口」の実現 来庁者が手書きで作成している申請書類を職員が作成することにより受付時間の短縮を図るとともに、マイナンバーカードと住基データを引用することにより処理時間を短縮し、窓口滞在時間の削減を実現します。また、職員の知識や経験の差に拠らない均質な行政サービスを提供します。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口を実現する手続き件数 ②自動入力可能な申請書の件数 ③書かない窓口の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利便性満足度 ②行政のデジタル化による市民満足度 ③手続き1件当たりの所要時間の短縮幅		

事業概要【書かない窓口推進事業】

自治体名	山梨県山梨市	人口	33,151人	事業費	43,452千円
事業概要	引っ越しやライフイベントの窓口手続きでは、市民が何度も手書きで申請書等を作成する必要があり、市民の負担になっている。また事務処理においても手書き書類の確認や補正等の対応に時間が掛かっており、市民の滞在時間の増加にもつながっている。そのため、デジタル技術を活用し「書かない窓口」のシステム構築を行い、市民に代わって職員が申請書等を作成することで申請負荷の軽減と業務効率化を図る。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 ①申請書作成支援 - マイナンバーカード等の身分証明書等の情報を端末で読み込み、申請書に転記する。 - 手続き者が市民の場合は、基幹系システムのデータを参照し、入力を補助する。 ②手続きナビ - 手続き者に確認が必要な事項をシステムへ提示し、ヒアリングにより必要な手続きを洗い出す。 ③データ連携 - 入力したデータをRPA等により基幹系システムに連携する。		<pre> graph TD MS[マイナカード等の券面情報] --> PC[パソコン] PC -- データ参照 --> BD[(基幹データ)] BD --> BS[基幹システム] BS -- RPAで連携 --> PC PC -- 出力 --> CD[連携データ] CD -- 入力 --> RPA[ロボット] RPA --> BS PC -- 窓口来庁 --> C[窓口来庁者] C --> PC PC --> S[書類を書かずに証明書等発行] S --> C RPA --> SM[手順案内書発行] SM --> S </pre>		
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で対応した手続き数 ②書かない窓口システム登録帳票数		【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（アンケート調査） ②書かない窓口利用者の市役所滞在時間		

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	山梨県南アルプス市	人口	71,615人	事業費	4,137千円
事業概要	混雑した窓口を利用することは市民にとって負担が大きく、近年市民からキャッシュレス決済導入の要望も聞かれるようになった。各種証明書の発行手数料等について、キャッシュレス決済を導入することで市民の利便性の向上、窓口での待ち時間の短縮、及び併せてPOSレジを導入することで、業務効率化を実現する。また、セミセルフレジを導入することで決済方法を口頭で確認する必要がなくなり、スムーズな決済処理が期待できる。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済が可能。ディスプレイが職員側とお客側それぞれにあることで、支払い方法をお客様の意向で選択することが可能。 【POSシステム】 決済端末とレジが連動し正確・スピーディな会計処理が可能。またクラウド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。 <pre>graph LR; User[利用者] -- 電子決済 --> Terminal[決済端末]; Terminal --> Cloud[クラウド]; Cloud <--> City[市役所]; City -- CSV出力 --> City;</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利用率 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 ③				

事業概要 【書かないスマート窓口推進事業】

自治体名	山梨県北杜市	人口	45,559人	事業費	38,037千円
事業概要	現状、各種申請書に市民が手書きで記入していることから、記入負担と手続き時間の長さが課題である。デジタル技術の利用の得手・不得手に関わらず、すべての市民に簡単・便利・親切的な窓口サービスを提供するため、申請書作成支援サービス、総合窓口支援サービスの導入を一体的に行い、「書かない窓口」を構築し、市民と職員の負担軽減を図り、効率的な行政窓口サービスの提供を図る。				
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取に対応した機器を導入し、基本情報（氏名、住所、生年月日等）を申請書に反映させ、必要な申請書類を印刷する「書かない窓口」を構築し、住民の手続き負担の軽減を図る。 【総合窓口支援サービス】 ・マイナンバーカードを用いた本人認証や基本情報の自動入力など、窓口における手続きのデジタル化により、入力作業の迅速化、他課への情報共有・手続き案内など、関連窓口での手続きを簡素化する総合窓口システムを導入し、住民の負担軽減と職員の業務効率化を図る。				
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者数 ②システムにより対応可能な申請書の帳票数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②窓口利用者の手続き所要時間の短縮時間				



事業概要【ごみ分別アプリ配信事業】

自治体名	山梨県甲斐市	人口	76,491人	事業費	3,146千円
事業概要	総務省が改定した「自治体DX推進計画」では、住民と行政の接点の多様化・充実化を重点項目として掲げている。 本市では、地域に暮らす、すべての住民が年代や国籍等を問わず、等しくデジタルの恩恵を享受できる行政サービスを模索する中、多くの市民に影響する生活環境分野の行政サービスの向上として、多言語対応のごみ分別スマートフォンアプリの導入を計画している。このアプリの利用により、手軽にごみの収集日や分別区分が調べられるようになり、多様なライフスタイルに応じて、デジタルデバイスに慣れ親しんだ若者世代をはじめ多忙な子育て世帯など、幅広い層の市民に対し、適正なごみ出し、リサイクルの推進、及び不法投棄の防止等の意識啓発が行えるものとする。 将来的には、単独の環境アプリ運用に留まらず、今後検討したい総合的な行政窓口改革の取組との連携も視野に入れ、本アプリを多言語・多様化の足がかりに位置づけ、国の「デジタル田園都市国家構想総合戦略」と並走して、高齢者、障がい者、外国人及び子供を含め、多様な住民の暮らしを巻き込みながら、Well-Beingの視点を大切にする行政サービスの機運の醸成を目指す。				
具体サービス	【ごみ分別アプリ配信サービス】 市で作成しているごみ収集カレンダーやごみ分別マニュアルをアプリとして配信することで、簡単にごみ出しに必要な情報を正確かつタイムリーに提供できる。 ●ごみ出しのスケジュール管理 ・カレンダー機能により、地区に応じた収集日を確認可能に。 ・アラーム機能でごみの出し忘れを防止。 ・災害等の緊急にタイムリーな情報発信が可能に。 ●分別方法の検索簡易化 ・いつでも分別方法等の知りたい情報を検索可能。 ●外国人などへのサービス向上 ・外国語に対応しているため、外国人も利用可能。 ・聴覚等に障がいをお持ちの市民も便利に利用可能。 アプリ化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①アプリのダウンロード件数 ②アプリのごみ収集日カレンダーのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アプリ登録者の満足度 ②アプリ導入後の電話、窓口問合せ対応件数の短縮		

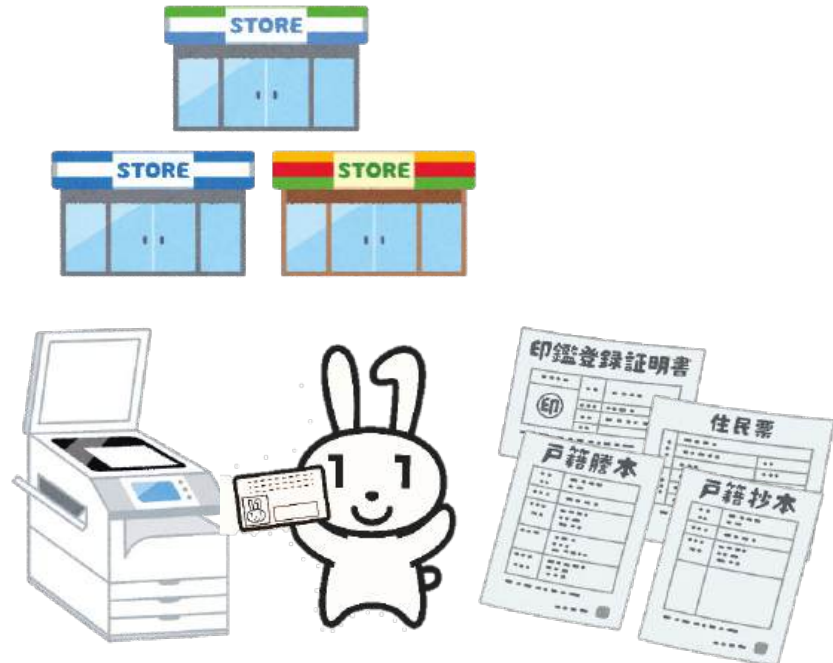
事業概要 【窓口DX推進事業】

自治体名	山梨県笛吹市	人口	67,306人	事業費	34,722千円
事業概要	本市では、令和5年度に戸籍住民課で「書かない窓口」を導入しており、令和6年度は、新たに福祉、税、国民健康保険等の窓口業務を行う他の担当課において「窓口DXSaaS」を導入する。市役所での手続きは、氏名等の基本情報以外の記載事項も必要であり、小さな子供連れの方のほか、特に高齢化が進む本市においては高齢者や障害者の負担が大きいとため、「窓口DXSaaS」を導入することで、申請書作成に係る負担軽減のほか、ナビゲートによる分かりやすい窓口、窓口滞在時間の削減等の利便性の向上と行政効率化を図る。				
具体サービス	【窓口DXSaaSの導入】 窓口DXSaaSを導入し、戸籍住民課以外の窓口担当課においても、「書かない窓口」を実現する。 ①窓口業務のデジタル化 職員が来庁した市民に必要な事項を聞き取り、システムへ情報を入力すると必要な申請書類が出力される。 ②基幹系システムとのデータ連携 システム標準化前は、基幹系業務システムとの連携に係るRPAを実装し、標準化後は連携データを出力することで基幹系業務システムへの入力事項を最小限に抑制し、業務改善を行う。 ③オンライン申請など複数のチャネルへの対応 申請管理システムに到達したデータ情報を活用することで、住民の性質に合わせオンラインとオフラインを利用できる環境を整備し、市民の満足度向上につなげる。 <システムイメージ> The diagram illustrates the system architecture. It shows an 'Online Application' channel leading to 'Application Management System' and 'Application Data'. A 'Staff Reception' channel leads to 'Reception', 'Data Confirmation', 'Handheld Navigation', and 'Application Form Creation'. These processes interact with 'Application Information Input Assistance (Screen/Memo)'. The system also includes 'Case Document Issuance' and 'Application Document Issuance' for residents. On the right, it connects to the 'Core Business System' via 'Base System Business System', which uses 'RPA for Data Transfer' and 'RPA for Data Retrieval' to exchange data with the main system. 引用元：NEC窓口DXSaaS紹介資料				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを使って作成した申請書件数 ②書かない窓口の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用後の市民満足度 ②手続き1件当たりの所要時間の縮減率				

事業概要 【書かない窓口推進事業】

自治体名	山梨県上野原市	人口	21,653人	事業費	4,171千円
事業概要	マイナンバーカードを活用することにより、氏名や住所などが反映された申請書を発行できるシステムを導入し「書かない窓口」を実現する。それにより、利用者の記入に係る負担軽減や待ち時間の短縮を図ることができ、住民サービスの向上およびマイナンバーカードの更なる普及促進に繋げる。また窓口業務の効率化を図る事も可能となる。複数の手続きを同時に行う際に、各申請書ごとに何度も住所や氏名等を書かなくてはならなかった手間が省ける。マイナンバーカードの利活用により、複雑な操作を介さずとも行政手続きが完了する社会を実現する。				
具体サービス	【申請書自動作成システム マイナピット】 マイナンバーカードの基本4情報を読み取ることで、手書きせずに申請書を作成できる。利用者の手書きの手間を削減するほか誤字脱字を防ぐことができるため、窓口業務の効率化も図ることができ、利便性向上に寄与することが期待できる。 また、利用者側の表面だけでなく職員側の裏面にもタッチパネルが搭載されており、機械に不慣れな方でも職員が入力補助を行うことが可能である。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① マイナピットシステム利用者数(利用件数) 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 窓口利用者満足度 ③				

事業概要【戸籍証明書コンビニ交付事業】

自治体名	山梨県甲州市	人口	29,628人	事業費	13,293千円
事業概要	戸籍証明書の交付において、現状甲州市では窓口及び郵送による請求により対応しているが、市民から開庁時間外での交付対応や、マイナンバーカードの利便性向上についての要望があるため、コンビニ交付を活用することにより、市役所が開庁している時間帯に窓口へ来ることが難しい方でも、開庁時間やスケジュールにとらわれず戸籍証明書の取得ができることから、市民サービスの向上及び業務効率の向上を図るもの。				
具体サービス	【内容】 現在、甲州市では「住民票の写し」及び「印鑑登録証明書」をコンビニ交付サービスにより交付が可能ですが、新たに、市民からの要望が多い戸籍証明書をコンビニ交付サービスに加えることにより、開庁時間や自身のスケジュールに捉われることなく、交付を受けることができるようになります。 【市民サービス向上】 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、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより市民の利便性が大幅に向上します。 【事務効率の向上】 コンビニエンスストア等のキオスク端末で職員の手を介さずに、交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担を軽減できます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①戸籍証明書類の市役所開庁時間外コンビニ交付利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスでの戸籍証明書取得満足度 ②マイナンバーカード普及率		

事業概要【キャッシュレスPOSシステム事業】

自治体名	山梨県甲州市	人口	29,628人	事業費	17,824千円
事業概要	全国的に公金のキャッシュレス化が進むなか、本市窓口で授受している証明書等発行手数料等の支払い方法は現金のみであり、釣銭や領収書を手渡すまで窓口利用者を待たせている状況です。市役所本庁及び支所の計5か所の窓口にて、キャッシュレス決済導入を前提としたPOSレジを導入し、支払方法の選択肢を増やすことで、利用者の利便性の向上を図ります。また公金の取扱事務における事務効率の向上を図るとともに感染症等まん延防止に寄与します。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 ・クレジットカード決済、電子マネー決済、コード決済により、支払選択肢を増やし、窓口等利用者の利便性の向上を図ります。 【POSレジシステム】 ・自動釣銭機により、安定した会計処理と現金による利用者との接触を軽減することができ、対応時の時間短縮を図り、市役所内の滞在時間を減らすことで感染症等まん延防止にも寄与します。 ・POS機能により、集計作業に係る時間短縮や報告事務を軽減することができます。 【導入予定の施設】 市役所本庁 キャッシュレス決済・POSレジ ・市民課、税務課、財政課 計3台 市役所支所 キャッシュレス決済・POSレジ ・勝沼支所、大和支所 計2台 合計5台				
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件数 ②キャッシュレス決済利用可能な証明書等発行手数料等の拡充			【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度	

事業概要【書かない窓口サービス事業】

自治体名	山梨県昭和町	人口	21,190人	事業費	1,394千円
事業概要	昭和町が目標としている「未来への魅力あふれる昭和町－暮らしやすさ一番を目指して」の実現へ向け、窓口業務での課題である繁忙期の混雑や多様なデジタルデバイトを解消するために、役場本庁舎町民窓口課に申請書作成システムを設置し、住民が行政手続きのために作成する申請書の作成負担を軽減する。				
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。 - 印刷後は、職員による聞き取りにより、チェック欄へのチェック入力や必要数量の記入が完了する。 - 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～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、追加で必要事項を聞き取る。 ■ 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市民の待ち時間減少時間 ③				

事業概要【かんたん窓口事業】

自治体名	山梨県道志村	人口	1,546人	事業費	6,295千円
事業概要	本村の高齢化率は令和2年度国勢調査により38.2%であり、全国平均の28.4%と比較して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、申請書等への記載が困難な利用者が増えており、証明書等の発行手続きが円滑に進まない事態が発生している。よって、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れ、申請者の利便性向上を図ることを目的としてプロセスの自動化を図るシステムを構築する。				
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。				
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「書かない窓口」利用者の利便性アンケート調査 ② ③		

事業概要【マイナンバーカードなどを活用した「書かない窓口」導入事業】

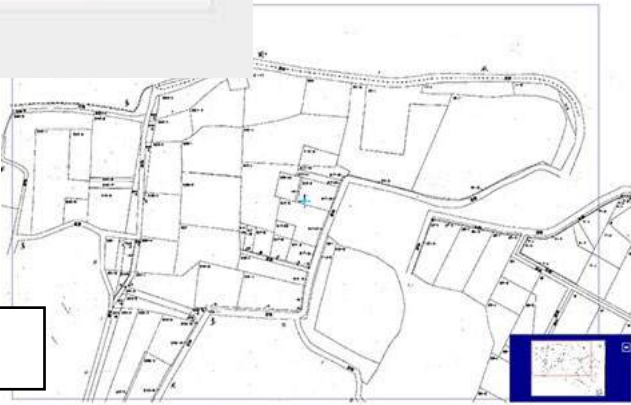
自治体名	長野県長野市	人口	365,796人	事業費	60,918千円
事業概要	市民による証明書請求や各種申請等において、複数の申請書類への記載による負担が大きく、申請から発行までに手間と時間がかかっているとともに、未だマイナンバーカードの利用の場が少なく、市民の理解を得られにくい状況となっている。本事業では、マイナンバーカードなどの基本4情報を反映して各種申請書類を自動作成するシステムを導入し、書かない窓口を実現することで、市民の利便性の向上とマイナンバーカードの利用環境を整備する。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス】 - 本庁及び支所の窓口での行政手続におけるデジタル化を促進するため、マイナンバーカードなどから基本4情報を読み取り、各種申請書類へ反映・出力し、自動作成する。 - 当初に対応する申請書類として、住民票の写しなどの発行数の上位15種類ほどを想定し、市民ニーズに応じて、順次、拡大を図る。 来庁  マイナンバーカード 持参 申請書作成  基本4情報の 読み取り・ 申請書への出力 申請書提出  内容確認後、 申請				
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による申請書等出力枚数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者満足度 ② 窓口手続に係る所要時間短縮				

事業概要【税証明書コンビニ交付事業】

自治体名	長野県小諸市	人口	41,558人	事業費	9,930千円
事業概要	既に導入されているマイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービス事業（戸籍・住民票・印鑑証明書の交付）へ税証明書を追加する事業。当市のマイナンバーカード取得率は75.1%であるが、現在、税証明の発行は窓口と郵送のみの対応であることから、市民からのコンビニ交付の要望が益々高くなっている。税証明を追加することで、市民の利便性の向上や、マイナンバーカードの普及を推進する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービスの税証明書の追加事業】 税証明書をコンビニエンスストア等で交付する事業 「発行可能な証明書」 - 課税証明書 - 非課税証明書（各現年度分） - 所得証明書 - 所得課税扶養証明書 - 児童手当用所得課税証明書 キオスク端末を設置してある全国のコンビニエンスストア等において、土日祝祭日問わず、マイナンバーカードを使用して証明書を発行することが可能。				
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税証明書の交付件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口・郵送での交付件数 ②コンビニ交付サービス税証明書利用者の満足度 ③				



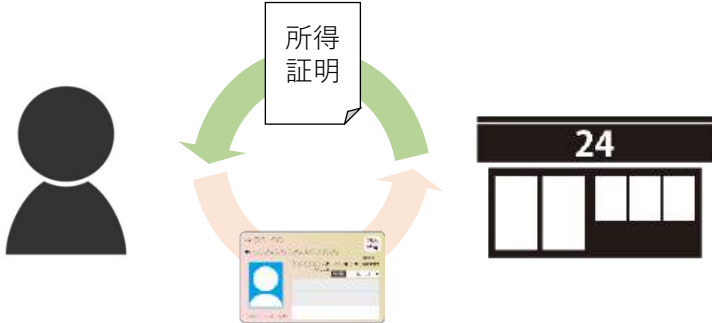
事業概要 【公図デジタル化整備事業】

自治体名	長野県小諸市	人口	41,558人	事業費	7,606千円
事業概要	現在マイラーというフィルムでのアナログな管理となっている公図を電子化することで、来庁者が求める図面をスムーズに発行し来庁者の待機時間の大幅な短縮を図る。				
具体サービス	【公図デジタル化サービス】 - 法務局にて管理するデータを基に公図を電子化し、大字及び地番で検索可能なシステムにする。 - 公図（写し）の迅速な発行、交付を可能にする。		 検索画面イメージ  画面表示イメージ		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本システムを使用して公図（写し）を交付した件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①交付までに要する時間 ② ③		

事業概要 【ペイジー口座振替受付サービス導入による住民の手続き負担軽減事業】

自治体名	長野県中野市	人口	42,615人	事業費	7,026千円
事業概要	Pay-easy (ペイジー) 口座振替サービスの導入により、市税や各料金の口座振替登録手続きにおいて紙媒体への記入・押印が不要となることで、窓口等における住民の手続き負担軽減及び所要時間短縮を図る。 口座振替登録数を増やし、口座振替による収納率をあげることで着実な財源確保につなげ、住民が必要とする行政サービスの提供を可能にする。				
具体サービス	【ペイジー口座振替受付サービス】 - 各税金・料金担当部署窓口専用通信端末を設置し、住民が専用通信端末にキャッシュカードを通して、暗証番号を入力することで、金融機関と通信、口座情報の照合・登録作業が完了する。その場で登録の成否が確認できることで、口座振替登録に係る住民負担の軽減を図る。 - 従来の紙媒体・印鑑の手続きで発生する記入誤りや印鑑不鮮明等による手戻りがなくなることで、住民、行政、金融機関の3者の手続き負担と所要時間の軽減につながる。 - 従来は口座振替登録に一定期間を要したため、登録が間に合わない期別・月のものについては納付書による納付を依頼していたが、サービス導入により登録の成否がその場で確認できるため、住民の納付に係る手間や納付忘れを防ぐことができる。 市税・各料金の口座振替登録手続きが記入・押印不要でキャッシュカードだけでできる 即時に金融機関と通信し、口座情報の照合・登録作業が完了 結果の成否がその場で確認できる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①新規口座振替登録件数 ②全体収納額のうち口座振替による収納額の割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市税・各料金の収納率 ②督促状発送件数 ③中野市民アンケート「電子自治体実現の取組に満足」「やや満足」の回答割合				

事業概要【市民の利便性向上事業】

自治体名	長野県大町市	人口	25,719人	事業費	11,606千円
事業概要	住民票等はコンビニで取得できる一方、税証明は市役所に行かなければならない、また、キャッシュレス決済が普及する中、公共施設での証明書交付や施設の利用のためには現金を持参しなければならない、といった市民の不便を解消するため、コンビニ交付証明書の拡充及びキャッシュレス決済窓口を拡充することで、市民の生活スタイルに合った行政サービスを提供し、利便性の向上を図る。				
具体サービス	【証明書コンビニ交付サービスの拡充】 現在サービス提供中の証明書コンビニ交付サービス（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書、戸籍の附票の写し）に、新たに所得証明書を加える。				
	【キャッシュレス決済窓口の拡充】 証明書の交付を行う窓口や市の公共施設など計10カ所にキャッシュレス決済端末を設置し、各種証明書の交付手数料や施設利用料の支払い方法において、現金に加え、クレジットカード決済やスマホ決済などのキャッシュレス決済を利用可能にする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①所得証明書コンビニ交付サービス利用件数 ②キャッシュレス決済の利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①所得証明書コンビニ交付の休日、時間外の利用件数 ②所得証明書コンビニ交付サービスの利用満足度 ③キャッシュレス決済サービスの利用満足度		

事業概要【入札契約事務デジタル化導入事業】

自治体名	長野県塩尻市	人口	65,654人(R5.12.1)	事業費	19,426千円
事業概要	入札参加資格申請に長野県共同受付方式によるオンライン化を導入することで、事業者は県及び他自治体への一括での申請により手続きが完了となり、これまで自治体毎に作成していた書類作成時間等を削減するもの。 現在、市役所で行っている紙方式の入札行為は、インターネットによる電子入札システムを導入することにより、入札参加者が場所や時間の制約を受けずに参加することが可能となり、市役所への移動時間や入札待機時間を削減するもの。				
具体サービス	【入札参加資格申請受付・審査システム】 ・本市の入札参加資格登録を希望する事業者は、県及び他自治体との共同化による申請が可能となり、一括で手続きを完了させることができる。 【電子入札システム】 ・従来の紙方式や来庁による入札をインターネット環境とパソコン等を用いることにより、電子入札を利用でき来庁が不要となる。 ・入札に関する情報（公告や入札指名通知書等）の取得や入札参加申請、開札結果確認までの行為もシステムを通じて行うことができる。 現状 入札参加資格申請 事業者 各自治体に紙申請 自治体職員 各自治体で受付 申請受理・審査・格付け 目指すべき姿 入札参加資格申請 事業者 電子申請 共同受付窓口 一括受付 共通審査 自治体職員 個別審査・格付け 入札・見積 入札・見積 事業者 入札書の紙提出、開札立会、押印など 自治体職員 入札書の紙での受領、開札会場設置など 目指すべき姿 入札・見積 事業者 電子入札 自治体職員 電子入札・開札、電子押印 など				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格申請受付・審査システムによる申請率 ②電子入札実施率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格申請共同化利用者満足度 ②電子入札システム利用者満足度				

事業概要【庁内窓口における会計キャッシュレス化事業】

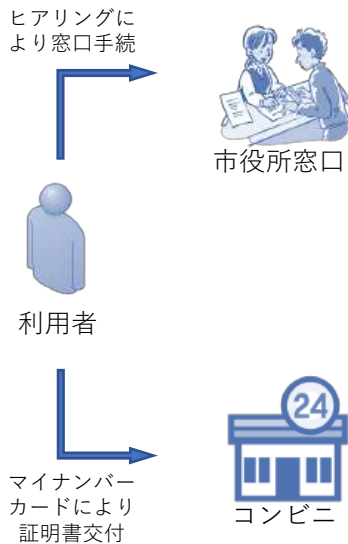
自治体名	長野県佐久市	人口	97,774人	事業費	11,865千円
事業概要	キャッシュレス決済の普及拡大により、コード決済、プリペイド式決済、クレジットカード決済など、市民が利用する決済方法も多種多様化していることから、市民の利便性及び満足度向上のため、本庁舎（市民課、税務課、収税課、子育て支援課）及び各支所（3か所）にキャッシュレス決済を導入する。また、支払いのデジタル化であるキャッシュレス決済の利用を契機に多様な世代に「行政手続のデジタル化・オンライン化」への理解を深める。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。非接触による新型インフルエンザ等の感染症対策としても有効。 【POSシステム】 POS+retail（ポスタス株式会社） キャッシュレス端末と連動できるPOSシステムのため、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、自治体における会計処理業務の効率化を実現する。 The diagram illustrates the system architecture. On the left, 'クラウド・サーバー' (Cloud Servers) are connected to a '管理端末' (Management Terminal) via 'インターネット' (Internet). On the right, the '市民課・税務課・収税課・子育て支援課・支所(3か所)' (Citizens' Office, Tax Office, Revenue Office, Child-rearing Support Office, and 3 Branches) are connected via 'ONU or ホームゲートウェイ' (ONU or Home Gateway) to a 'ルーター兼アクセスポイント' (Router and Access Point). This router is then connected to 'キャッシュレス端末' (Cashless Terminals), 'プリンタ' (Printers), and '自動釣銭機' (ATMs) through an 'mC-Bridge'.				
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の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口におけるキャッシュレス決済の利用者満足度				

事業概要【契約事務電子化推進事業】

自治体名	長野県東御市	人口	29,267人	事業費	9,905千円
事業概要	行政手続のオンライン化を推進するため、電子契約システム・サービスを新たに活用することで、利用者が市役所に来庁することなくオンラインで契約手続が可能になり、ペーパーレス化、印紙税の不要化、利便性の向上によるコスト削減のほか、庁内システムとの連携により、契約業務の効率化と標準化を図る。				
具体サービス	県及び県内市町村が共同で調達している電子契約システム・サービスを導入し、このサービス上で電子ファイルに署名（タイムスタンプを付与）することにより契約締結し、電子データをクラウド上に保管する。 【電子契約システム・サービスの機能】 ・ 契約書フォーマットの登録・編集 ・ 電子署名、タイムスタンプ ・ クラウド上での契約データの保管				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①受注者印紙税削減額 ②契約書紙削減枚数（A4換算） ③受注者における利用満足度				



事業概要【フロントヤード改革事業】

自治体名	長野県東御市	人口	29,267人	事業費	98,491千円
事業概要	庁舎の分散配置による市民の窓口手続きの負担を軽減するため、窓口業務支援システムを導入し、来庁者の書類記載を省略するとともに、各自の関連手続きを一覧表の発行により案内し、来庁者の不安や不満の解消、職員の窓口サービスレベルの標準化を図る。併せて、デジタル窓口実装に適したカウンター及び事務室のレイアウト改修を行う。また、既存のコンビニ交付の項目に税証明を追加し、更なる市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【窓口業務支援システム】 ライフイベントに伴う住所異動届や証明書の交付申請について、現行の記載台を廃止して、座位式窓口で職員の聞き取りとシステム利用により書類を作成し、来庁者は確認と署名のみを行う方式とする。 併せて、システムによる来庁者の資格情報の参照とナビゲーション機能に沿った聞き取りにより、来庁者ごとに必要な手続きを一覧表にて漏れなく案内ができ、来庁者は不安なく手続きを行うことができる。 【所得証明書等コンビニ交付サービス】 現行のマイナンバーカード利用によるコンビニ交付に、税に関する証明書の項目を追加する。		 【書かない】 聞き取りによる書類作成により「書く」負担の軽減 【迷わせない】 住所異動に伴う手続きをシステム活用で漏れなく案内 【待たせない】 デジタル導入に併せたレイアウト改修で窓口滞在時間の短縮（業務効率化） 【行かない】 コンビニで取得可能な証明書を拡充し、来庁せずに行える手続の増加		
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活用件数 ②窓口業務支援システムに連携する業務数 ③所得証明書・課税証明書のコンビニ交付率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口サービスの満足度 ②案内のわかりやすさ満足度 ③「窓口体験調査」による窓口手続きの短縮時間 ④税に関する証明書のコンビニ交付に対する満足度		

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	長野県安曇野市	人口	96,287人	事業費	11,178千円
事業概要	・受付で本人確認や用件の確認をしている間に行列ができてしまい、来庁者の待ち時間が長くなっている ・書かない窓口化を進めることで、窓口手続に係る事務処理時間を短縮して来庁者の待ち時間短縮を図る ・本庁舎にキオスク端末を導入、各支所にコンビニ交付窓口申請ツール機器を導入し、証明書の自動交付を促進して恒常化している窓口の混雑緩和と来庁者の待ち時間短縮を図る				
具体サービス	【申請書等プレプリントサービス】 ・導入機器（PASiDscan）により本人確認書類から4情報を読みとり、申請書等のプレプリントを行う 【証明書コンビニ交付サービス】 ・本庁舎市民課にキオスク端末を導入して、証明書コンビニ交付サービスの利用を促進させる ・市内4か所の支所にコンビニ交付窓口申請ツール機器を導入して、証明書コンビニ交付サービスの利用を促進させる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書等プレプリントサービス利用率 ②コンビニ交付サービス（キオスク端末・窓口申請ツール）利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①プレプリント機能導入による来庁者の窓口滞在時間の縮減時間 ②コンビニ交付サービス導入による来庁者の窓口滞在時間の縮減時間 ③コンビニ交付サービス利用率				

事業概要【コンビニ交付事業】

自治体名	長野県小海町	人口	4,250人	事業費	24,046千円
事業概要	マイナンバーカードを活用した、コンビニ交付サービスの導入事業。 現在当町では町民の証明書取得のニーズに対して、窓口への来庁もしくは郵送での請求が必要となっており、町民へ大きな負担を強いてしまっている。 コンビニ交付サービスを導入することで、当町が発行する各種証明書を町民および本籍人が自ら、コンビニエンスストアに設置されたキオスク端末上で、取得できることを目指す。				
具体サービス	マイナンバーカードを利用して、全国56,000超のコンビニエンスストア等で各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票）の取得を可能とするもの。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上および利用シーンの拡大を目的とする。 【町民サービスの向上】 全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより町民の利便性が向上する。 【窓口業務の負担軽減】 コンビニエンスストア等のKIOSK端末で職員の手を介さずに、交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担が軽減される。 【マイナンバーカード交付率向上】 コンビニ交付で証明書の発行が出来ることで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができ、マイナンバーカードの取得メリットが向上する。  ● 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※				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・郵送請求の件数の減少 ・証明書発行に占めるコンビニ交付の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ・コンビニ交付サービス利用者満足度		

事業概要【各種証明書コンビニ交付事業】

自治体名	長野県川上村	人口	3,841人	事業費	31,680千円
事業概要	マイナンバーカードを活用した各種証明書コンビニ交付サービスの導入事業。 現在当村では住民の証明書取得のニーズに対して、窓口への来庁もしくは郵送での請求が必要であり、特に農繁期では住民の大きな負担になっている。季節雇用の外国人実習生等は村内の移動手段の多くが自転車や村営バス、雇用主の送迎となっているため、役場の開庁時間に関係なく取得できるコンビニ交付サービスを導入することで、実習生や雇用主の負担も軽減される。				
具体サービス	マイナンバーカードを利用して、全国56,000超のコンビニエンスストア等で各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票、所得課税扶養証明書）の取得を可能とするもの。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務効率化、マイナンバーカードの交付率向上および利用シーンの拡大を目的とする。 【住民サービスの向上】 全国のコンビニエンスストア等に設置された複合機で、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより住民の利便性が大幅に向上する。 【窓口業務の負担軽減】 コンビニエンスストア等の複合機で職員の手を介さずに、交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担が軽減される。 【マイナンバーカード交付率向上】 コンビニエンスストアで証明書の発行が出来ることで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができ、マイナンバーカードの取得メリットが向上する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付利用件数 ②郵送請求（本人等請求）の件数 ③村外・窓口営業時間外でのコンビニ交付発行割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明書発行業務に係る職員作業の削減時間 ②マイナンバーカードの交付率 ③コンビニ交付サービス利用者満足度				



事業概要 【キャッシュレス推進事業】

自治体名	長野県南相木村	人口	931人 (令和5年12月1日)	事業費	9,900千円
事業概要	村の第3セクターが運営する温泉施設「滝見の湯」について、村の観光振興において中核となる施設であるが、キャッシュレスサービスが導入されていないことで、住民（利用者）は現金を持ち歩く必要がある、かつ現金決済は時間が掛かるためレジでの決済で待たされることがある。 そのため、キャッシュレスサービスを導入し、利用者の利便性向上を図ることで、住民（利用者）及び地域外の利用者数を増やし、村の観光振興に寄与する。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ・ リストバンドを用いたキャッシュレス決済を導入することで、顧客利便性の向上を図る。 ・ 調理場オーダー管理システムを導入することで、調理場業務オペレーションの向上を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済比率の向上		【アウトカム指標（成果指標）】 ①「滝見の湯」入館者数 ②キャッシュレスサービス利用者満足度		



事業概要 【窓口料金キャッシュレス・オンライン決済サービス構築事業】

自治体名	長野県長和町	人口	5,608人	事業費	5,953千円
事業概要	近隣市町村では窓口料金のキャッシュレス化がされており、町内コンビニエンスストアでもキャッシュレス化が浸透しているなか、来庁される町民からも各種料金に対してキャッシュレス化の需要がある。 本事業でキャッシュレス機能付きセミセルフPOSレジ及びキャッシュレス端末を整備し、職員の現金取り扱い事務の簡素化と住民の利便性向上を図る。				
具体 サービス	【窓口料金キャッシュレス対応POSシステム】 ・ 自動釣り銭機付きセミセルフレジ 1台 ・ 有線接続型キャッシュレス端末 2台 ・ モバイル型キャッシュレス端末 1台 【オンライン決済サービス】 ・ 「ゆびナビぷらす」電子申請連携オンライン決済機能追加 一式 各種証明書発行ほか料金取り扱い全て現金で行ってきたが、自動釣り銭機付きセミセルフレジを導入することにより、住民のニーズに応じた現金とキャッシュレス両方に対応する。 令和4年度補正デジ田事業「誰ひとり取り残さない書かないデジタル窓口事業」の機能にオンライン決済機能を新たに追加する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口料金のキャッシュレス決済利用割合 ②オンライン決済利用割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口料金のキャッシュレスサービス満足度 ②オンライン決済利用可能手続きの満足度 ③		

事業概要【入札関連事務システム導入事業】

自治体名	長野県下諏訪町	人口	18,837人	事業費	7,106千円
事業概要	入札・契約事務手続きのオンライン化を推進する中で、電子入札を導入することにより、書類の電子化・電子くじ等による入札の公平性・透明性が向上する。また、入札書の郵送、開札会場への立会いが不要となり、入札事務の効率化が実現する。入札参加資格申請については、県・他市町村との窓口一本化によりワンストップ申請が実現し、事業者及び自治体の利便性向上・負担軽減を図る。				
具体サービス	【電子入札システム】 ・長野県電子入札システムの共同利用へ参加し、現行の紙による入札から、入札情報の公開、開札、落札決定までの手続きを、インターネットを利用して電子的に行うことにより、入札参加事業者における移動・拘束時間等の負担軽減を図るとともに、談合の抑制、ペーパーレス化、入札会場の準備削減、感染症予防につなげようとするもの。 【入札参加資格審査システム】 ・事業者は、これまでそれぞれの自治体に書面で申請書類を提出していたが、県・他市町村との窓口一本化によるオンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担が軽減される。また、当町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上につながる。 事業者  自治体職員  電子入札 入札書・見積書の 電子入札・開札、電子くじ など 事業者  共同受付窓口  自治体職員  電子申請 一括受付 共通審査 個別審査・格付け				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札執行件数 ②電子入札利用事業者数 ③入札参加資格電子申請事業者数 【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 ②入札参加資格審査システム利用者満足度				

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	長野県 富士見町	人口	13,921人	事業費	4,958千円
事業概要	入札案件情報の登録・確認から結果の登録・確認にいたる一連の入札手続きができるオンラインシステムを導入し、入札に際し応札者の負担となっていた移動や手続きの省力化を図る。 オンライン化は、これまで応札に障壁のあった町内外の多様な企業の参画を可能にするとともに、価格の競争性と成果品の品質の向上につながるため、町民満足度の高い行政サービスの実現を可能とする。				
具体サービス	【入札情報システム】 (発注者) - 登録業者情報、発注見通しの登録・公開 - 入札案件情報、入札結果情報の登録・公開 (応札者) - 上記情報の検索・確認 【電子入札システム】 (発注者) - 指名通知書の発出、参加申請書等の受付 - 入札書、内訳書の受付 - 開札、開札結果の通知 - 電子くじでの落札者決定 (応札者) - 参加申請書、辞退届の提出 - 入札書、内訳書の提出 - 入札結果の確認 <pre> graph TD Issuer[発注者] -- "入札情報登録" --> System[入札システム] System -- "指名通知発出" --> Bidder[応札者] Bidder -- "入札情報確認" --> System Bidder -- "参加申請書・辞退届 提出" --> System Bidder -- "入札書等提出" --> System System -- "開札・入札結果登録" --> Issuer System -- "入札結果確認" --> Bidder </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札応札者数比率 ②月の入札執行回数（年平均） ③入札情報公開サービスへのアクセス数 【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 ②入札手続き時間の短縮				

事業概要【電子入札導入事業】

自治体名	長野県原村	人口	7,706人	事業費	4,955千円
事業概要	入札業務における地域課題（長時間労働、住民サービスの低下等）を解決するため、デジタル技術により従来の紙ベースの入札手続きをデジタル化し、電子的に入札を実施することで課題の解決を図る。				
具体サービス	【電子入札システム】 入札の一連の手続きを電子的に実施するため以下のサービスを実装する。 ・ 発注見通し機能 ・ 有資格者公開機能 ・ 公告・指名通知書送付機能 ・ 設計図書公開機能 ・ 入札結果公開機能 ・ 参加申請書受付機能 ・ 質問回答機能 ・ 辞退届提出機能 ・ 入札書受付機能 ・ 内訳書提出機能 ・ 開札機能 ・ 失格基準設定機能 ・ 電子くじ機能 ・ 再入札機能		<pre>graph LR subgraph System [電子入札システム] direction LR Bidder[受注者] Tenderer[発注者] end Bidder -- "入札情報閲覧" --> System Bidder -- "電子入札・質問" --> System System -- "各種通知受取・回答閲覧" --> Bidder Tenderer -- "公告" --> System Tenderer -- "開札・電子くじ" --> System System -- "各種通知送付・質問回答" --> Tenderer System -- "入札・契約結果掲載" --> Tenderer Bidder -- "ICカード電子認証" --> System Tenderer -- "ICカード電子認証" --> System</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施件数比率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムに対する利用者満足度		

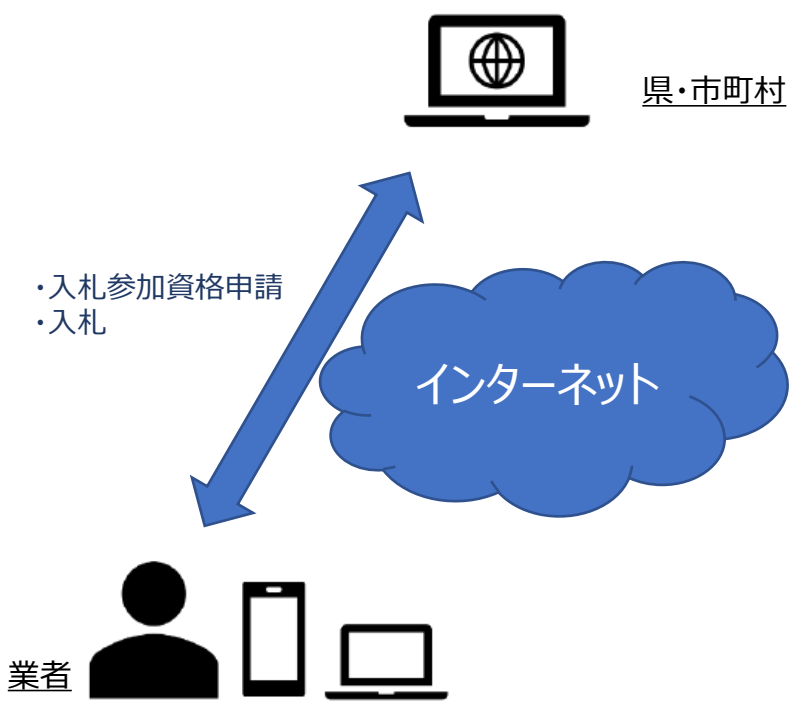
事業概要【窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	長野県辰野町	人口	18,306人	事業費	1,199千円
事業概要	窓口キャッシュレス化の取組として一部のQRコード決済（paypay）を導入しているが、住民が利用したいキャッシュレス決済サービスの選択肢（クレジットカード・その他電子マネー等）が無いため、9割近くが現金支払いとなっている。マルチ決済端末を導入し多様化している支払い方法に対応することで、住民サービスが向上し、また会計時にその場で決済が完了することにより窓口の業務効率化を図り、待たせない窓口の実現を行う。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ・JT-VT10/JT-VC10（株式会社八十二カード） …クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。 【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用タブレットが不要で、1台で会計から決済まで完結する。また、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。 【各種証明書発行】 ・住民票の写し等の証明書発行手数料 ・印鑑登録手数料、・戸籍に関する証明書発行手数料 ・税関係の証明交付手数料		 JT-VT10 JT-VC10		
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窓口キャッシュレス化の満足度 ② ③		

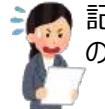
事業概要【本会議オンライン配信サービス事業】

自治体名	長野県上伊那郡辰野町	人口	18,306人	事業費	24,500千円
事業概要	議場放送設備更新により本会議をオンライン配信することで、リアルタイムで本会議の内容を知らせるとともに、本会議傍聴に伴う時間的・場所的制約を大きく削減・解消するもの。				
具体サービス	【本会議オンライン配信サービス】 辰野町議会本会議のオンライン（ライブ）配信				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① YouTube 辰野町議会チャンネル登録者数 ② YouTube 辰野町議会チャンネル視聴回数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① オンライン配信の満足度 ② オンライン配信の認知度 ③		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	長野県宮田村	人口	8,793人	事業費	6,840千円
事業概要	電子入札及び入札参加資格申請システムを長野県及び市町村で共同導入し、共同利用する。 現在村単独にて書面で行っている入札と入札参加資格申請事務を県と市町村による共同導入でオンライン化し共同利用する。 事業者の利便性向上と職員の事務負担軽減を目指す。				
具体サービス	行政で発注する工事や物品調達について、これまで紙によって入札会が行われた。これをWeb上で手続きできるようにし、業者は入札のために役場に足を運ぶ必要がないようにする。 また、県及び市町村が共同システムとすることによって、業者はそれぞれの市町村に個別に出向いて申請していた参加申請手続きがWeb上での手続き1回で済むようになる。 				
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 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム利用者の満足度（アンケート調査） ② ③				

事業概要 【申請書自動作成システム(書かない窓口)導入事業】

自治体名	長野県木曽町	人口	10,051人	事業費	14,850千円
事業概要	マイナンバーカードを利用し、窓口での申請書等を自動で作成するシステムを導入し、書かない窓口を実現する。 木曽町では窓口での手続きにおいて手書き申請が大半を占める現状であり、マイナンバーカードの利便性を実感できる場面も乏しい。 本事業は、住民側の手書きの負担や誤字脱字による書き直し軽減、職員側の記載内容チェックの負担や入力ミス等の削減とマイナンバーカードの利活用の促進も期待ができる。				
具体サービス	現状 住民側  手書きによる誤字脱字、書き直し等の負担 職員側  記載内容チェックの負担 【申請書自動作成システム】 マイナンバーカードの「券面事項入力補助AP」を活用し、申請書等を自動で作成し書かない窓口を実現する。住民はタッチパネル操作により、希望する手続きや入力項目を選択し、申請書を作成。プリンタから出力する申請書等には、タッチパネルで入力した項目と基本4情報が自動で反映されるため、住民と職員の負担を削減できる。  ①希望する手続きや入力項目をタッチパネルで選択  ②付属のカードリーダにマイナンバーカードをセットし、暗証番号を入力  ③タッチ入力した項目とカード内の情報が自動で反映された申請書等をプリンタから出力 住民・職員の負担軽減とマイナンバーカードの利用シーンの増加に繋げる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書等出力件数 ②利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②手続き所要時間の短縮		

事業概要 【窓口キャッシュレス導入】

自治体名	長野県朝日村	人口	4,317人	事業費	652千円
事業概要	当村内には金融機関（ATM）が3件のみで、現金を用意するために交通機関の利用など費用が発生する。役場窓口には多様な支払い方法に対応するキャッシュレス決済端末を導入することで、住民ひとりひとりが希望する支払い方法に対応し、住民の利便性向上、負担軽減を図る。				
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コードで支払いができる端末を導入し、現金以外の支払い手段を利用者に提供する ・ クラウド上のPOSレジサービスを併用することで、決済手数料計算等をデジタル化する		 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス対象手続き数 ②キャッシュレス決済利用者比率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス利用者満足度 ②デジタルサービス満足度		

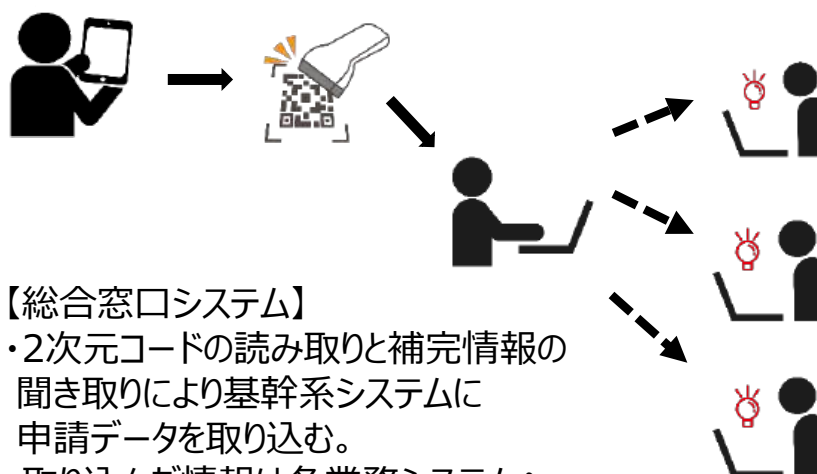
事業概要【白馬村スマートビレッジ推進事業】

自治体名	長野県白馬村	人口	8,468人	事業費	46,742千円
事業概要	電子申請サービスや各種住民サービスを白馬村公式LINEと連携できるようにし、24時間365日稼働する窓口を運用することで、電子申請サービスと各種住民サービスの利用・利便性向上を図る。また、オンラインや実窓口で行われた申請の受付・決裁・交付・保管といった一連の処理を、電子署名を活用することで、オンライン上で完結させるための総合事務システムを構築し、行かない、待たない、書かない窓口を実現を図る。				
具体サービス	【書かない窓口システム】 ・転出証明書や在留カードをスキャナ（OCR技術）で読み取ることで異動届や証明書取得申請書等を作成する。また、異動データを住民記録システムに連携し入力時間を削減することで、書かない窓口を実現する。 【LINEを活用したオンライン役場】 ・LINEを活用した情報発信に加え、各種電子申請、電子決済への誘導を行うことで、行かない窓口を実現する。 【総合事務システム】 ・住民からの電子申請を電子決裁し、処分通知書類に電子署名（職責証明）を付与し、住民へeメールで電子交付を行うことで、住民の申請行為をすべて電子的に完結し、交付・受領までをオンライン上で一気通貫で完結させることが可能となる。 ・作成した異動届や公文書等を電子保管する事で、文書公開請求等に係る時間を短縮する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口利用件数 ②公式LINEのアプリ登録数 ③電子交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口利用者の利用満足度と短縮時間 ②LINE公式アカウント利用満足度 ③電子交付利用者の満足度及び短縮日数				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	長野県坂城町	人口	13,373人	事業費	5,400千円
事業概要	窓口における申請の手続きに掛かる時間及び労力を軽減し、「待たない」、「書かない」窓口を実現するための申請書作成システム導入を図る。導入にあたっては高齢者、外国籍の方にも配慮し、直感的に解りやすく、多言語対応のものとするほか、各窓口の申請に柔軟に即応できる汎用性の高いシステムとすることで、申請者及び職員の負担軽減と効率化を目指す。				
具体サービス	◆書かない窓口導入 当町における申請窓口では、企業の従業員として外国籍の方が多いことへの配慮のほか、高齢者などのデジタルデバイド対策を含めたシステム導入がこれまで必要とされてきた。 そのため、本人確認書類として、マイナンバーカードのほか、在留カードや免許証などに対応し、多言語にも対応した申請書作成システムの導入を目指す。 【申請書作成システム】 ・本人確認用の各種証明書に対応 ・上記証明書類と顔認証による本人確認 ・任意の申請書様式に対応 ・多言語対応 ・免許証の裏面読み取りにより住所変更も対応 ・ガイダンス表示により使用法を説明 <pre> graph TD A[ノートPC画面をタッチして申請書種別を選択] --> B[顔認証付きカードリーダーで証明書をスキャン] B --> C[対応可能な証明書 マイナンバーカード 運転免許証 在留カード ...など] C --> D[申請書がプリンターから印刷出力] D --> E[申請書に従い窓口処理] E --> F[必要書類交付] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎窓口申請の当該システム申請割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請者の利用満足度（5段階評価の平均） ② ③		

事業概要【書かない窓口】

自治体名	長野県小布施町	人口	11,014人	事業費	15,510千円
事業概要	窓口の申請手続きの効率化、混雑緩和とサービスレベルの標準化のため、マイナンバーカードの読取りに対応したタブレットを活用し「書かない窓口」を実現する。また基幹系システムと連携する総合窓口システムを構築し、関連する各課窓口と情報連携を行い、手続きの効率化と窓口のワンストップ化を実現する。複数の窓口で同じ内容の申請書を記入している状況を改善し、住民サービスの向上と申請手続きの負担軽減を図る。				
具体サービス	【書かない窓口】 窓口にマイナンバーカードの読み取りに対応したタブレットとプリンターを設置し、異動手続き、各種証明書の申請手続きに係る住民負担の軽減を図る。 【総合窓口システム】 書かない窓口で入力された申請データを2次元コード化し、基幹系システムに取り込み、リアルタイムで関連業務システム間で情報連携することで、手続き時間を短縮し、住民サービスの向上を図る。 【書かない窓口】 ・窓口で設置したタブレット端末で申請情報を入力し、プリンターから2次元コードを出力する。  【総合窓口システム】 ・2次元コードの読み取りと補完情報の聞き取りにより基幹系システムに申請データを取り込む。 ・取り込んだ情報は各業務システムへリアルタイムに連携する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口における証明書交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者アンケート「書かない窓口に満足している」、「どちらかと言えば満足」と回答する人の割合 ②証明書交付に要する平均時間				

事業概要【Web口座振替申請サービス】

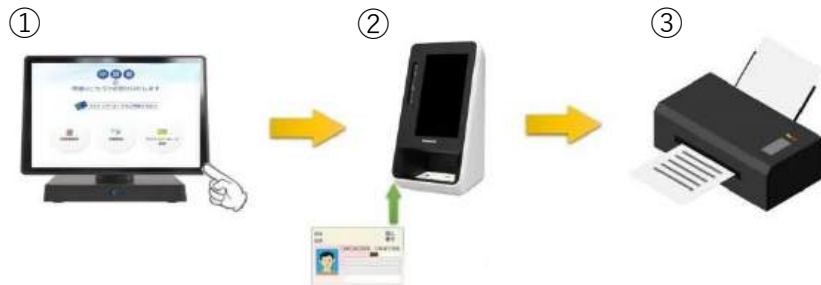
自治体名	長野県野沢温泉村	人口	3,316人	事業費	5,390千円
事業概要	村税や水道料をはじめとした使用料の納付について、口座振替を希望する方は、「いつでも・どこでも」「ペーパーレスで印鑑レス」「即時登録完了」できる申請システムを導入する。これにより、どこでも申請できるサービスは、公共交通の乏しい地区村民の役場への来庁を不要とし、また、全国の村の中で最も長い村名を申請書に記載する必要がなくなり、簡単に申請ミスなく、かつ迅速なサービスが可能となる。				
具体サービス	納付者がスマホやパソコンから、Web上の口座振替申請サービスにアクセスし、金融機関と村へ振替用の口座を登録をする。 納付者は、村役場窓口へ出向いて申請書を記入する必要がなく、閉庁時間でも24時間365日申請が可能となる。 【Web口座振替申請サービス】 ・村税の口座振替登録 ・健康保険税等口座振替登録 ・学校給食費口座振替登録 ・上下水道料口座振替登録 ・村の各種使用料等口座振替登録 <pre> graph LR 1[①納付者] -- yellow arrow --> 2[②村HPアクセス] 2 -- yellow arrow --> 3[③受付サービスサイトで口座登録] 3 -- yellow arrow --> 4[④金融機関登録] 4 -- blue arrow --> 5[⑤金融機関登録完了通知] 5 -- blue arrow --> 6[⑥村へ口座登録通知] 6 -- blue arrow --> 7[⑦納付者へ口座登録完了通知] 7 -- blue arrow --> 1 </pre> The flowchart illustrates the service process. It starts with the payer (①) accessing the village HP (②) to register for the service (③). This leads to registration with the financial institution (④), followed by a completion notification from the institution (⑤) to the village (⑥), and finally a completion notification from the village back to the payer (⑦).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web申請利用率 ②地域的利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①夜間・休日の申請率 ②利用者のサービス満足度				

事業概要【マイナンバーカード利活用事業】

自治体名	長野県信濃町	人口	7,675人	事業費	9,031千円
事業概要	当町は、急速な高齢化や外国人の増加により、申請書の記入を負担と感じる方が多く、職員が代筆するケースが増加している。また、町外企業に勤務する町民の割合が高いため、証明書を取得するには、仕事を休み開庁時間内に来庁することが負担となっている。入力支援システムにより、窓口での住民の負担を軽減するとともに、いつでもコンビニで証明書の交付が可能になることで、マイナンバーカードの利活用による行政手続きの利便性が向上する。				
具体サービス	【窓口入力支援サービス】 - 住民が窓口で住民票の取得や住民異動届（転入・転出）を提出する際に、マイナンバーカードを専用端末にて読み取ることで、住所・氏名・生年月日欄が印字された申請書を発行することで、住民の申請書等の記入に伴う負担軽減を図る。 【コンビニ交付サービス】 - 全国のコンビニエンスストア等に設置された端末で、証明書の交付についての手続きがすべて可能となり、閉庁時間であっても、いつでも証明書を取得できることにより町民の利便性が大幅に向上する。 マイナンバーカードを活用することにより、住民サービスの向上と窓口業務の効率化を図るとともに、マイナンバーカードの交付率向上、利用機会の拡大を目的としている。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 全窓口申請件数に対する窓口入力支援システム利用者の割合 ② 全交付件数に対するコンビニ交付件数の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口入力支援システム導入に伴う住民満足度 ② コンビニ交付サービスの住民満足度 ③ マイナンバーカードの交付率		



事業概要【申請書作成支援システム導入事業】

自治体名	岐阜県岐阜市	人口	401,119人	事業費	10,910千円
事業概要	行政手続きにおいて、申請書や届出の手書きは字を書くことが困難な市民にとって負担が大きく、また手書きには時間を要し、窓口混雑・待ち時間の解消が課題となっている。マイナンバーカードや運転免許証から基本4情報を読み取り、証明書の交付申請書、国民健康保険被保険者異動届等へ基本4情報の転記を行うことで、市民の手書き負担軽減や待ち時間及び職員の内容確認にかかる時間の短縮を図り、証明書申請をスムーズに行い、効率的な行政サービスの提供を図るもの。				
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から情報を読み取り、住民票の写し等の証明書交付申請書や国民健康保険被保険者異動届等に氏名/住所等の必要事項を転記し、申請者自身で記入する項目を一部省略可能とする。 - 市民課3台、国保・年金課2台を導入予定		 ① 住民はタッチパネルを操作し、希望する手続きや入力項目を選択する。 ② 暗証番号を入力せずとも、本人確認とカードに搭載された情報の読み取りが完了する。 ③ タッチパネルでの入力項目と、カードに搭載された情報を反映した申請書等をプリンタで出力する（複数の申請書等を一括で出力することもできる）。 ➡ その後、申請者は、追記が必要な項目のみ手書きをして、申請書等を窓口で職員に提出し、職員による最終確認を経て、受理が完了する。		
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利用件数 ②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窓口での申請書記入に要する時間の短縮 ②窓口アンケートでの利用者満足度 ③マイナンバーカード保有枚数率		

事業概要【多治見市窓口ちよつとでも便利にDX事業 ①コンビニ交付】

自治体名	岐阜県多治見市	人口	106,233人	事業費	36,142千円
事業概要	デジタル技術の活用、推進に遅れをとっている本市の市民課窓口関連業務において、マイナンバーカードを利用した証明書等（住民票の写し、戸籍、戸籍附票、印鑑登録証明書、税証明）のコンビニ交付を実施することで、来庁せずとも証明書等の交付を受けられる仕組みを構築する。これにより、「いつでも」「どこでも」交付できること、申請書記載の手間の減少、待ち時間の減少による市民の利便性向上と、職員の負担軽減を図るもの。				
具体サービス	【証明書等のコンビニ交付サービス】 住民票の写し、戸籍、戸籍附票、印鑑登録証明書、税証明の各種証明書をコンビニ等の店頭で取得可能とする。 「いつでも」 開庁時間にとらわれず、6:30~23:00の時間で取得可能（戸籍等及び年末年始を除く） 「どこでも」 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て取得可能 「簡単に」 1件3分程度の操作・待ち時間で取得可能 マイナンバーカード・料金 市民 証明書 コンビニなど J-Lis データセンター 市役所				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①住民票の写しのコンビニ交付利用率 ②戸籍証明書のコンビニ交付利用率 ③印鑑登録証明のコンビニ交付利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①各証明書等の郵送請求の減少 ②繁忙期の窓口混雑緩和（来庁者数）				