

事業概要【多治見市窓口ちょっとでも便利にDX事業 ②セミセルフレジ】

自治体名	岐阜県多治見市	人口	106,233人	事業費	4,560千円
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、市民からのニーズも高いセミセルフレジ・キャッシュレス決済を導入することによって、つり銭ミスなどの事務ミスを減少させるとともに、スムーズな窓口対応を可能にする。また、市民のニーズの高いキャッシュレス決済を可能にすることによって、満足度の向上を図るもの。				
具体サービス	【セミセルフレジ・キャッシュレス決済】 ・ セミセルフレジを導入することにより、職員の手を介さず支払いが可能となる ・ キャッシュレス決済の導入で支払い方法の選択肢が増える [設置場所] 多治見市役所駅北庁舎市民課 ①番窓口（予定） [対応証明書] 住民票の写し（除票含む）、印鑑登録、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等（除籍、改製原含む）、戸籍の附票、税証明、その他証明書、閲覧料等市民課で現金の授受があるすべての手数料（予定）		 セミセルフレジ・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利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明書交付に係る時間の減少		

事業概要【多治見市窓口ちょっとでも便利にDX事業 ③書かない窓口】

自治体名	岐阜県多治見市	人口	106,233人	事業費	1,734千円
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、「書かない窓口」機能を有する機器を導入を実施することで、やむを得ず来庁している方、特に高齢者や外国人など申請書を記載することに対してハードルの高い方々への負担軽減と利便性の向上を図り、記載内容の確認の手間を減少させ、効率の良い窓口対応を可能とし、待ち時間の減少、職員の負担軽減を図るもの。				
具体サービス	【書かない窓口】 各証明書の請求書の来庁者欄について、マイナンバーカード、運転免許証、在留カード等の券面を読み込み、自動入力する [対応するカード] 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（想定） [対応する申請書の種類] 住民票・戸籍証明書、印鑑証明、税証明、マイナンバーカード電子署名更新、マイナンバーカード暗証番号再設定、マイナンバーカード券面記載変更（想定）		 書かない窓口		
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利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①繁忙期の窓口混雑緩和（待ち時間）		

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	岐阜県瑞浪市	人口	35,770人	事業費	8,478千円
事業概要	マイナンバーカードを利用した、各種証明書類の自動交付を可能とするため、行政証明書交付サービス向け複合機（自動交付機）を導入します。併せて、本人確認業務サポートシステム機器を導入し、市民課の手続きについて書かない窓口環境を整備します。書かない窓口環境の整備により来庁者の記入負担の軽減、手続き時間の短縮、及び複数枚の申請書類への一括転記等による住民サービスの向上を図ります。				
具体サービス	【証明書自動交付機利用サービス】 行政証明書交付サービス向け複合機（証明書自動交付機）「機器の一例：ApeosStation C3551 KT」の導入 ・マイナンバーカードを利用してコンビニ交付と同様の証明書類の取得を可能とする。交付証明書の種類は、住民票、戸籍謄抄本、印鑑証明書、所得証明書、所得課税証明書を対象とします。 【申請書類作成サポートサービス】 本人確認業務サポートシステム「PASiDscan」の導入 ・マイナンバーカードのICチップに保存されている個人の基本情報、運転免許証や在留カード等の券面記載事項を活用した申請書作成が可能です。また、基本4情報があらかじめ転記された申請書類の作成ができ、複数枚を同時に出力することも可能です。		来庁者 申請書等を利用した、窓口手続きの負担 窓口の混雑、 順番待ち 記入の手間、 負担 誤記 解決 解決 解決 解決 自動交付機 申請書類 サポート ・スピーディーな交付 ・申請書記入不要 ・記入は基本職員 ・基本事項は本人確認書類から転記		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①自動交付機の利用件数 ②申請書類作成サポート利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①自動交付機利用者に対する満足度調査 ②申請書類作成サポート利用者に対する満足度調査		

事業概要 【庁内コンビニ交付端末導入による証明書発行サービス拡充事業】

自治体名	岐阜県羽島市	人口	66,778人	事業費	6,877千円
事業概要	非対面での証明書発行を実現し、発行窓口の混雑緩和、市民の利便性の向上を図るもの。 職員による支援のうえ庁舎内で端末の操作を体験し、非対面かつ自動での証明書発行に対する心理的な抵抗感を取り除くことで、コンビニ交付のさらなる利用促進を図り、マイナンバーカードの利便性を実感する機会を創出する。また、将来的な高齢化を見据え、遠方に住む方でも身近で証明書を取得できるコンビニ交付制度の普及を後押しする。				
具体サービス	◇ 市役所1階ロビーに、コンビニ交付端末1台を設置。 ◇ 職員による端末の操作支援。 ◇ 利用者はマイナンバーカードを用いて、コンビニ交付端末により、住民票の写し等の各種証明書を取得可能。 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・戸籍全部事項証明書 ・戸籍個人事項証明書 ・戸籍の附票の写し ・市県民税所得、課税、所得課税証明書 ◇ 地方公共団体情報システム機構J-LISの公的個人認証（JPKI）により本人確認。 ◇ 発行手数料の100円減額。 →窓口発行より金銭的負担を軽減。				 マイナンバーカード利用 コンビニ交付端末で証明書発行 ※操作方法のご案内 非対面への抵抗感が取り除かれ、 次回からはコンビニでの証明書発行へ マイナンバーカードの利便性を実感 
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 庁内コンビニ交付端末での各種証明書の交付件数				【アウトカム指標（成果指標）】 ① コンビニ交付サービス利用率 ② 利用者満足度

事業概要【証明書等コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	岐阜県恵那市	人口	46,948人	事業費	35,393千円
事業概要	マイナンバーカードにより様々なサービスが受けられる社会を作るために、デジタル田園都市国家構想交付金を活用し、証明書等のコンビニ交付実施に向けたシステム整備を行います。市外への通勤、通学者が多い本市に於いて、市民の利便性向上に大きく寄与するものと考えます。また、市役所窓口の混雑緩和のほか、コンビニ交付をマイナンバーカードのメリットとして広報を行う事で、さらなるカードの取得促進にもつなげていきます。				
具体サービス	【証明書等コンビニ交付サービス】 ・コンビニ等が設置したキオスク端末での各種証明書（住民票写し・印鑑登録証明書・住民票記載事項証明書・税証明書・戸籍証明書・戸籍の附票の写し）の取得を全国のコンビニ等店舗にて朝6：30～夜11：00まで対応する。 <pre>graph LR; subgraph Residents [住民]; R1[・利便性向上 (遠隔地、開庁時間外でも取得可能)]; end; subgraph ConvenienceStore [コンビニ等]; CS[キオスク端末]; end; subgraph CityOffice [市役所]; C1[・窓口の混雑緩和]; C2[・マイナンバーカード取得促進]; end; Residents -- "①証明書の申請" --> ConvenienceStore; ConvenienceStore -- "②申請情報の送信" --> CityOffice; CityOffice -- "③証明書情報の送信" --> ConvenienceStore; ConvenienceStore -- "④手数料納付" --> Residents; ConvenienceStore -- "⑤証明書印刷" --> Residents;</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケート満足率		

事業概要 【市民と市役所をつなぐ双方向デジタルコミュニケーション基盤構築事業】

自治体名	岐阜県各務原市	人口	145,026人	事業費	816千円
事業概要	本市では、市民や事業者の利便性向上のため、行政手続のオンライン化を推進してきた。今後、更なる電子申請の促進を行うため、既存の電子申請サービスの機能拡充を行い、電子申請サイト上で電子申請後のやり取りを可能にすることにより、本市にて今まで課題であった申請内容の補正等の際に電話等でのアナログなやり取りを無くし、市民と市役所をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。 【拡充する機能】 申請者と市役所をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル窓口電子申請対応手続数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請（デジタル窓口機能）を継続利用したい人の割合				

事業概要 【書かない窓口サービスの導入】

自治体名	岐阜県飛騨市	人口	22,123人	事業費	24,734千円
事業概要	飛騨市では、住民窓口での、「手続きに時間がかかる」、「複数の窓口を回らないといけない」、「そもそも必要な手続きが分からない」という課題の解決を目指し、R5年度に窓口体験調査を実施した。これらの課題解決のため、書かない窓口システムを導入し、住民窓口の利便性・満足度の向上を目指すとともに、業務の適正化による職員の満足度向上も同時に目指す。				
具体 サービス	【窓口DXSaaS】 - 来庁者へのヒアリングを行うことで必要な手続きを網羅的に表示する手続きナビゲーションサービス - ヒアリング内容を基に申請書を作成する申請書作成支援サービス		窓口でのヒアリング 入力 ↓ ↑ 手続きの提示 申請書の出力 窓口DXSaaS - 申請書作成支援機能 - 手続きナビゲーション機能 基幹システムと連携 基幹システム		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①対応手続数 ②システム年間利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①ユーザー満足度 ②窓口平均滞在時間		

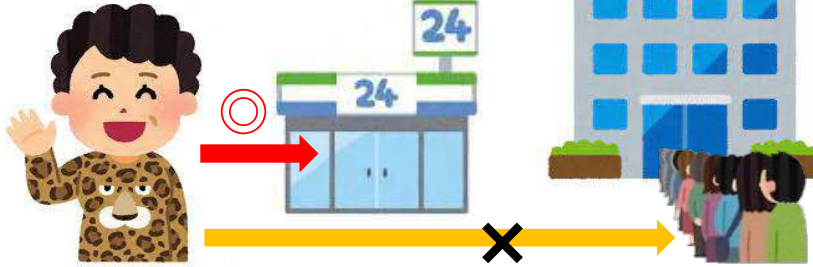
事業概要 【電子契約サービス導入事業】

自治体名	岐阜県郡上市	人口	38,446人	事業費	1,650千円
事業概要	契約相手（事業者等）に対して、サービスの契約・アカウント登録・費用等を求めることがなく、ウェブ上のみで契約を締結することができるサービスを導入する。				
具体 サービス	【電子契約サービス】 ・ウェブ上で契約を締結するため、紙の印刷や製本、郵送作業がなくなり、契約相手（事業者等）において業務の効率化が図られるほか、紙代、印刷代、郵送代の削減が可能になり、また、契約相手方は印紙税が不要になる。 <pre> graph LR A[サービス導入自治体] -- "契約書アップロード" --> B[契約書] B -- "同意" --> C[契約相手] C -- "同意" --> B B -- "電子署名・タイムスタンプ (改ざん防止)" --> D[ウェブ上で契約締結が可能 (サービス導入不要)] </pre>				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子契約による諸経費の削減 ② ③				

事業概要 【コンビニエンスストアにおける諸証明書の交付事業】

自治体名	岐阜県岐南町	人口	26,192人	事業費	27,647千円
事業概要	交通の便が良く、子育て支援が充実している当町は若い子育て世代や単身一人世帯が多く、平日開庁時間に諸証明書の取得が難しい方が多い。そういった方をカバーするため予約制の夜間交付を実施しているが、開庁時間内の事前予約が必須など制限が多いため、いつでもどこでも欲しい時に取得ができるコンビニエンスストアでの諸証明書の発行事業を開始する。				
具体サービス	コンビニエンスストアにおける諸証明書の交付サービス ・年末年始を除く、6：30～23：00（今後変更の場合有）に下記証明書の発行を可能とする ・住民票（世帯全員・個人） ・戸籍謄抄本（現在戸籍のみ） ・戸籍附票（現在戸籍のみ） ・印鑑登録証明書 ・所得・課税証明書 ・所得証明書 ・課税証明書 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 イラスト：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諸証明書のコンビニ発行件数4,500件（昨年度発行実績30,000件の15%） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード交付率 83%→86% ②証明発行の待ち時間 13分→10分 ③利用者満足度の割合 90%→95%				

事業概要 【コンビニ交付システムの導入及びキオスク端末の設置事業】

自治体名	岐阜県羽島郡笠松町	人口	21,818人	事業費	26,271千円
事業概要	日中に庁舎まで出向くことが困難な働く世代や高齢者等の交通弱者の住民の利便性向上に資するため、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付システムを導入する（住民票の写し、印鑑登録証明書、各種税証明書）。また、キオスク端末を庁舎窓口に設置し、窓口混雑を原因とした待ち時間の解消を図るとともに、コンビニ交付サービスの利用促進及びマイナンバーカードの普及を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付システムの導入】 マイナンバーカードを活用し、全国56,000超のコンビニで各種証明書の取得を可能とするもの。 （対象となる証明書） ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・各種税証明書 【キオスク端末の導入】 窓口混雑による待ち時間解消及びコンビニ交付サービス利用促進のため、キオスク端末を庁舎に設置する。		【事業実施】コンビニ交付サービスを役場で体験  【将来像】コンビニ交付サービスの利用 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書のコンビニ交付割合 ②導入するキオスク端末での交付割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの取得率 ②庁舎キオスク端末利用者の満足度 ③コンビニ交付サービス利用者の満足度		

事業概要 【垂井町電子契約サービスの導入】

自治体名	岐阜県垂井町	人口	26,080人	事業費	1,100千円
事業概要	電子契約とは、紙の契約書に押印することに代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約である。電子契約を導入・検討する民間事業者の増加に伴い、民間事業者の契約書の「郵送・持参」をなくし、印刷代・印紙代・送料などのコスト削減や手続きの高速化など、民間事業者と町の利便性向上や業務の効率化、テレワークの推進を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 クラウドサイン 町側から契約書をクラウド上にアップロードし、民間事業者側で指定のリンク先で契約書を確認しWEBブラウザ上で署名すると、双方にメールで契約書が届くシステム。		<pre> graph TD A[垂井町] -- ①作成 --> B[PDF 契約書] B -- ②PDF アップロード --> C((電子契約サービス)) C -- ③署名依頼 --> D[事業者] D -- ④合意 --> C A -- ⑤合意 --> C C -- ⑥保存 --> A </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①契約書類提出に係る民間事業者の来庁負担軽減 ②電子契約の利用満足度		

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	岐阜県関ケ原町	人口	6,303人	事業費	23,089千円
事業概要	全国のコンビニエンスストア等(約56,000箇所)に設置されているキオスク端末において、住民の方が所有する個人番号カードを活用し、住民票の写しや戸籍証明書等を自動交付する事により、役場開庁時間外及び役場以外での証明書取得を可能とする。本事業の実施により、身近なコンビニエンスストア等で証明書の交付を受けられる環境が構築され、町民の利便性向上、住民サービスの向上へと繋がる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・ 証明書発行サービス 全国のコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末においてマイナンバーカードを利用し、住民票の写しや戸籍証明書等を自動交付することができるサービス		便利 夜間や休日でも コンビニエンスストアで 取得できる 簡単 端末操作で 簡単に取得できる 安心 専用ネットワークと 高度なセキュリティで 安心して取得できる		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付可能な証明種別数 ②コンビニ交付率(コンビニ証明/窓口証明) ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①システム利用者の満足度 ② ③		

事業概要 【キャッシュレス決済端末導入事業】

自治体名	岐阜県神戸町	人口	18,414人	事業費	3,404千円
事業概要	民間でのキャッシュレス化が進む中、行政サービスにおいてもキャッシュレス化が求められており、手数料・使用料等の収納事務において、現金に加え、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済による支払いに対応する。これにより、来庁者の窓口における待ち時間を減らし、利便性の向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済端末の導入】 ・クレジットカード、電子マネー、QRコードのキャッシュレス決済への対応ができる端末を導入 ・一般インターネット回線敷設 ・導入箇所：住民保険課、税務課、生涯学習課、中央公民館、上下水道課、会計室等 計10箇所				システム機器構成（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率				【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済導入によるサービスの満足度 ② ③

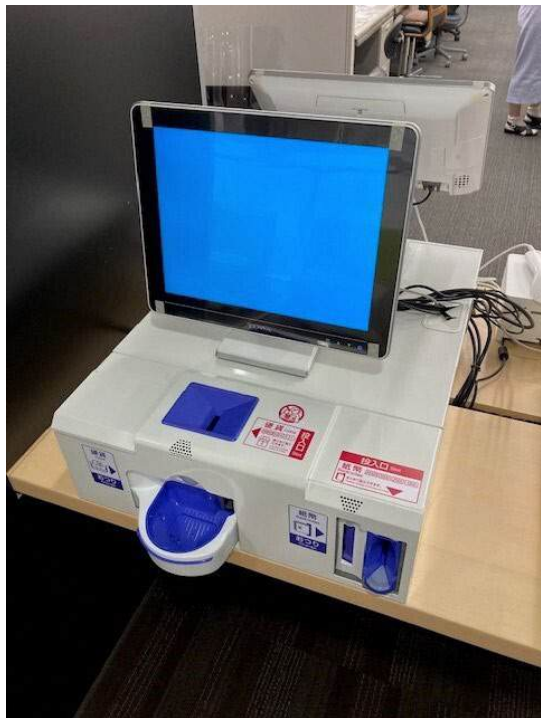
事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	岐阜県七宗町	人口	3,299人	事業費	5,434千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、申請書等を自動で作成するシステムを導入して、書かない窓口を実現する。本町は、高齢化率が48%を超えている中、窓口で住民に手書きを強いる現状があり、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（特に高齢者）に対する手書きの負担や、誤字脱字による書き直し、待ち時間を低減し窓口の回転率向上に資するとともに、住民サービスの満足度向上を目的とした、マイナンバーカードの利活用促進事業である。				
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「券面事項入力補助AP」を活用し、申請書等を自動で作成して、書かない窓口を実現する。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。次に、端末にマイナンバーカードを置き、タッチパネルからカード暗証番号の入力を行う。すると、カードに搭載された基本4情報の読み込みが完了する。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大幅に削減できる。 また、筐体の表と裏にあるタッチパネルは、画面がシンクロしている。そのため、機械に不慣れな住民が操作に困った際も、職員はカウンター越しで裏面をタッチして、住民の操作を補助できる。 住民 手書きの負担 誤字脱字による書き直し 待ち時間 etc. 職員 チェックの負担 入力ミス クレーム etc. ①希望する手続きや入力項目をタッチ！ 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！ 住民も職員も、大幅に負担が削減されて嬉しい！ マイナンバーカードって便利だったんだ！ 活用場面を増やして「使って当たり前のカード」に！				
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		

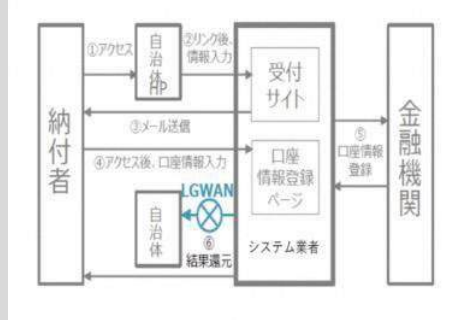
事業概要【オンライン申請システム拡充事業】

自治体名	岐阜県御嵩町	人口	17,682人	事業費	689千円
事業概要	これまで手続きのために来庁が必要だった証明書発行等に関する手続きについて、マイナンバーカードでの本人確認を可能とする「電子認証オプション」と「ぴったりサービス連携オプション」を追加することにより、オンライン申請を可能にすることで「行かない」「書かない」窓口の推進を進めて住民の利便性向上を図るもの。				
具体サービス	【ノーコード電子申請システム】 電子申請システム「LoGoフォーム」の「電子認証オプション」や「ぴったりサービス連携オプション」により、マイナンバーカードでの本人確認が可能となることで、より多くの行政手続きが来庁せずにスマホ等から行える。				
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利用手続きの電子申請数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合 ② ③		

事業概要 【セミセルフレジ導入事業】

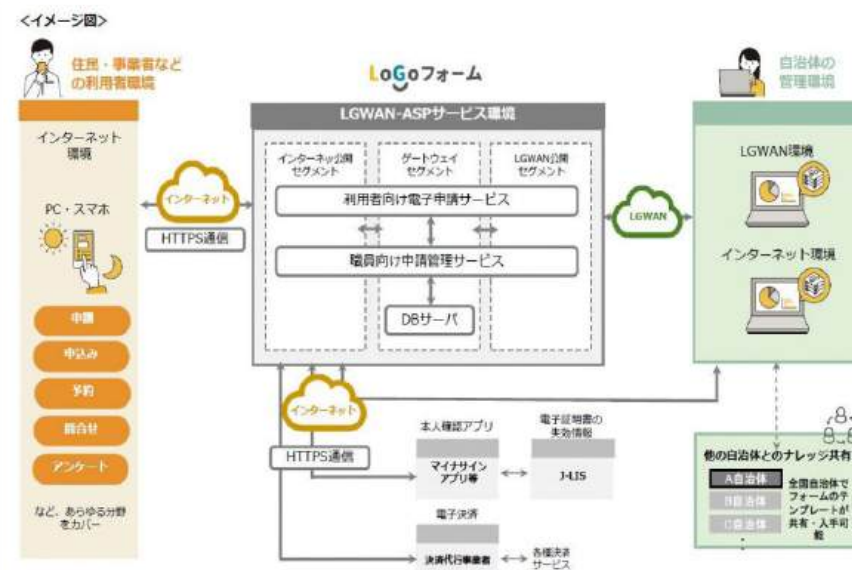
自治体名	岐阜県御嵩町	人口	17,682人	事業費	5,012千円
事業概要	・町民対応窓口にて、セミセルフレジ・キャッシュレス決済を導入するもの。 ・行政サービスに係る手数料等の支払方法について、現在現金のみであるが、キャッシュレス支払いを希望する町民が増加してきた。セミセルフレジを導入することで、受け渡しに伴う接触機会と決済に係る時間の削減を目指すとともに、多様なキャッシュレス決済方法で支払いに対応することで町民の利便性向上を図る。				
具体 サービス	【セミセルフレジ導入】 - 町民対応窓口（住民環境課、税務課）にセミセルフレジを設置することで、受け渡しに伴う接触機会と決済に係る時間を削減することが可能。 【キャッシュレス決済サービス】 - 行政サービスに係る手数料等の支払について、クレジットカード、電子マネー、QRコードなど、様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにする。				
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セミセルフレジの利用回数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者の満足度 ②手続所要時間の短縮	

事業概要【デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上事業】

自治体名	静岡県静岡市	人口	676,477人	事業費	57,438千円
事業概要	現在、納付者が届出用紙を金融機関内の営業時間内に提出して口座振替手続きを行っているが、①のサービスを導入することにより、口座振替の手続きをスマホ等を使用してWeb上で行うことができるようになり、時と場所を選ばず行うことができるようになる。また、窓口や券売機において現金のみを扱っている施設に、②のサービスを導入することにより利用者の決済手段の選択肢が増え、利便性が向上する。				
具体サービス	①Web口座振替受付サービスの導入 ・Web口座振替受付サービスを導入し、住民の利便性の向上を図る。 ②施設窓口及び券売機のキャッシュレス化 ・キャッシュレス決済端末やキャッシュレス対応券売機の導入により施設利用者の利便性の向上を図る。 【導入予定の施設】 急病センター（1施設） しずもーる西ヶ谷（1施設） スポーツ施設等（12施設） 子育て支援センター等（2施設） 日本平動物園第2駐車場出口（1施設）		<①Web口座振替受付サービスイメージ>  <pre> graph LR P[納付者] -- "①アクセス" --> A[自治体] A -- "②リンク後情報入力" --> S[受付サイト] S -- "③メール送信" --> P P -- "④アクセス後、口座情報入力" --> B[自治体] B -- "⑤LGWAN" --> C[口座情報登録ページ] C -- "⑥結果還元" --> P S <--> D[金融機関] C --- E[システム業者] </pre> <②キャッシュレス決済イメージ> クレジットカード決済端末機 コード決済  		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替受付サービスによる申込件数 ②キャッシュレス決済利用率（金額ベース）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①納期内納付率 ②キャッシュレス決済に関する満足度		

事業概要 【行政手続のオンライン化拡張事業】

自治体名	静岡県沼津市	人口	187,959人	事業費	1,400千円
事業概要	本市ではぴったりサービスを活用した行政手続オンライン化に取り組んでいるが、同サービスの活用が困難な住民意識調査等の無記名アンケートや、法人を対象とした各種申請のオンライン化ができず、手続をする住民・法人の負担となっている。 これらの手続でオンライン申請ができる仕組みを提供し、多くの手続のデジタル完結を推進することで、住民の利便性向上と行政運営の効率化を図る。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 ● ノーコード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社が「LGWAN ASP サービス」として提供している自治体職員がオンライン申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコードオンライン申請システム」。 ● LoGoフォームの拡張機能 ・商業登記電子証明書を活用した「法人認証」 ・外部からの攻撃を防ぐ「ファイル無害化」				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・オンライン申請対応手続数 ・オンライン申請の割合	【アウトカム指標（成果指標）】 ・オンライン申請の満足度			



事業概要【口座振替のWeb登録】

自治体名	静岡県掛川市	人口	115,508人	事業費	7,195千円
事業概要	ヤマトシステム開発株式会社による公金収納支援サービス（口座振替ウェブ登録サービス）の導入。現在、掛川市が取り扱っている20科目の口座振替について、時間や場所の制約なく申込ができる環境を提供し、市民の利便性及び満足度を高めるとともに効率的な収納管理、期限内納付率の向上を目指す。				
具体サービス	【公金収納支援サービス】 ヤマトシステム開発株式会社による口座振替Web登録サービス 掛川市のHPに設定したリンクより、口座振替登録手続きを行うことで、Web上でいつでも申請可能となり、即時に完結する。		<pre>graph LR Payer[納付者] -- ①アクセス --> HP[自治体 HP] HP -- 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 --> Bank[金融機関] Bank -- ⑥結果還元 WEB-EDI または LGWAN --> City[自治体] City -- ⑥結果還元 WEB-EDI または LGWAN --> Payer</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①納付者への周知方法 ②口座振替依頼のWeb申込みの割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ② ③		

事業概要 【マイナンバーカードを活用した書かない窓口導入事業】

自治体名	静岡県御殿場市	人口	84,345人	事業費	10,557千円
事業概要	市民が窓口で手続きを行う際、申請書を全て一から手書きしなければならない、複数の手続きを行う場合にはまた同じことを書かなければいけないのか。といった声や、外国人・高齢者の場合には、申請書を手書きすることの負担が大きいとの声がある。この手間や負担を軽減するため、マイナンバーカードを活用した申請書作成支援サービスを提供することで書かない窓口を実現し、市民満足度を向上させる。				
具体サービス	【書かない窓口】 マイナンバーカードから4情報を読み取り、各種証明書の交付申請書等に住所・氏名等の必要事項を転記することによって、申請書作成にかかる手書き負担を減らすことが可能となる。市民のニーズに合致するよう、処理件数が多くスピードが求められる窓口では市民が操作するタイプのサービスを導入する。1対1での聞き取りが必須となる対面式の窓口では、職員が操作するタイプのサービスを導入する。 ⑦...市民課、税務課の証明書発行窓口 ④...国保年金課等の対面式の窓口 ①窓口でマイナンバーカードを読取  ②読み取った情報が申請書に印字されて出力  ①必要な申請書を画面上で選択し、マイナンバーカードを読取 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口利用割合 ②対応可能な申請書数 ③ 【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 ③				

事業概要 【庁内コンビニ交付端末による証明書発行サービス拡充事業】

自治体名	静岡県菊川市	人口	47,603人	事業費	2,904千円
事業概要	マイナンバーカードの交付率は83%を超えているが、住民票等の証明書（3種類）のコンビニ交付利用件数は現在約22%にとどまっている。コンビニ交付手数料を減額し市民の負担を減らすなか、各種証明書は窓口で取得するものと思っている市民や端末操作に不慣れな方もいる。このため、容易性を実感し利便性をPRすることでコンビニ交付の利用を促す。これにより市役所窓口の混雑緩和とマイナンバーカードの普及促進を図る。				
具体サービス	コンビニ交付端末による証明書発行サービス ・各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、市県民税課税証明書）を端末操作によって取得可能とする。 ・証明書交付申請書への記入や証明書受領までの順番待ちなど、時間短縮が図られ負担を軽減する。 ・窓口発行手数料より200円減額し、金銭的負担を軽減する。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁内コンビニ交付端末による証明書の発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス全体の利用率 ②庁内に設置したコンビニ交付端末の利用者満足度 ③証明書等のコンビニ交付発行件数				

事業概要【スマート窓口構築事業】

自治体名	静岡県牧之原市	人口	43,131人	事業費	14,817千円
事業概要	本市ではマイナンバーカードの普及率は8割を超えているが、利活用が進んでいない。また、人口減少とともに職員も減らす必要が生じている中で、窓口の効率化は急務である。窓口における各種届出や証明書の交付について、マイナンバーカードを活用した書かない化を実現することで、市民の負担を軽減し、手続に要する時間を短縮する。また、コンビニ交付のサービスを拡充し、市民の利便性を向上させるとともに、職員の負担を軽減する。				
具体サービス	【かんたん窓口システム】 ・証明書発行機能 コンビニ交付基盤を活用した証明書の窓口交付機能。マイナンバーカードを活用し、市民がタブレット操作により証明書の発行申請をする。 ・申請書作成支援・手続案内機能 引越しやおくやみを始めとする各種手続において、マイナンバーカードを活用して、情報の入力時間を削減する。複数の様式に聞き取った情報を出力することで、市民の手間を減らす。設問事項を設け、事務上不慣れな職員も手続の漏れを防ぐことができる。おくやみコーナーを新設する。 【コンビニ交付システム】 ・税関係の各種証明書交付機能を追加する。 The diagram illustrates the system architecture for the Smart Window Construction Project. It shows the flow of data and services between various systems. At the top, 'マイナポータル びったりサービス' (My Number Portal Bitari Service) is connected to '申請管理システム' (Application Management System) and '個人認証基盤 (J-Lis)' (Personal Authentication Infrastructure (J-Lis)). The '申請管理システム' is connected to '住基システム' (Residence Basic System) via '転出' (Outward Transfer) and '転入' (Inward Transfer) arrows. The '住基システム' is connected to 'かんたん窓口システム' (Easy Window System) and '国保システム' (National Health Insurance System). The 'かんたん窓口システム' is connected to 'TKC コンビニ交付システム基盤' (TKC Convenience Delivery System Base) and '子育てシステム' (Child Rearing System). The 'TKC コンビニ交付システム基盤' is connected to '介護システム' (Nursing System) and 'コンビニ キオスク端末' (Convenience Store Kiosk Terminal). The 'かんたん窓口システム' is highlighted with a red box and contains '申請書作成支援機能' (Application Form Creation Support Function) and '証明書交付機能' (Certificate Delivery Function). The 'TKC コンビニ交付システム基盤' is also highlighted with a red box and contains '住民票の写し' (Copy of Resident Register), '印鑑登録証明書' (Seal Registration Certificate), and '各種税務証明書' (Various Tax Certificates).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 証明書交付機能における交付数 ② 申請書作成・手続案内で提供する手続数 ③ 申請書作成・手続案内の利用件数 ④ コンビニ交付における証明書交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口アンケートの満足度 ② 証明書の手続に係る時間				

事業概要【窓口収納キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	静岡県松崎町	人口	5,840人	事業費	1,650千円
事業概要	キャッシュレス決済やセルフレジ等はその利便性から急速に住民生活へ浸透しているが、本町の窓口における証明書発行などの手数料等は、現金のみでの支払いとなっている。窓口における新たな決済手段としてキャッシュレス決済の導入を行うことで、住民の利便性を向上させる。				
具体 サービス	【窓口収納キャッシュレス決済等導入】 現金以外の納付方法の選択肢を増やし、住民の利便性を向上させるとともに、納付方法のデジタル化により歳入処理の業務効率化を図る。 ・ POSレジを利用したキャッシュレス決済システム（使用可能決済種別） クレジットカード・電子マネー・QRコード ・ 決済事業者からの歳入処理の一括入金化による業務の効率化 【主な対象手数料等】 住民票、戸籍、印鑑登録証明書などの各種証明 税に関する各種証明			電子マネー決済等 キャッシュレス決済 キャッシュレス決済 ・クレジットカード ・電子マネー ・QRコード 納付者 庁舎 決済事業者 一括入金処理 照会 回答	
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決済利用率			【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済に関する満足度	

事業概要【窓口キャッシュレス運用事業】

自治体名	愛知県	人口	7,481,332人	事業費	15,508千円
事業概要	現在、県施設の窓口において、行政手続等の申請・届出に伴う手数料等を、県証紙又は現金で収納している。社会におけるキャッシュレス決済比率（2022年36%※）の高まりを踏まえ、県民の利便性向上のため、県施設における窓口での行政手続の申請・届出に伴う手数料等の収納方法に、キャッシュレス決済を導入する。 ※経済産業省 https://www.meti.go.jp/press/2023/04/20230406002/20230406002.html				
具体サービス	県施設における窓口にて、決済代行業者（指定納付受託者）が提供する決済端末を配備し、クレジットカード、コード決済、電子マネーによる収納を実現する。 キャッシュレス決済の導入により窓口毎に現金払込の事務作業が追加になるため、一括して現金払込ができるように財務システムを改修することで効率化を図る。 ① 窓口にて決済端末で決済 ①' レシートの交付 ② 収納情報をとりまとめ所属に報告 ③ 事業者から県口座へ入金、併せて請求書送付 ③' 県への入金後、申請者の求めに応じて領収書を発行 ④ 決済手数料の支払 ⑤ 収納情報に基づき各科目に歳入				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス端末利用窓口数 ②キャッシュレス利用件数 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【名古屋市電子契約推進事業】

自治体名	愛知県名古屋市	人口	2,327,700人	事業費	4,202千円
事業概要	電子契約とは、紙の契約書に押印することに代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約である。電子契約に関する法整備が進み働き方改革を推進するため、電子契約を導入・検討する民間事業者が増加している。本市においても電子契約サービスを導入することにより、民間事業者の利便性向上や業務の効率化が見込まれる。				
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 ・本市が電子契約を導入することにより、民間事業者は契約書へ押印を行うための来庁が不要となり、契約手続きにおける負担軽減を実現できる。 <pre>graph LR City["<名古屋市>"] Service["<電子契約サービス>"] Counterparty["<契約相手>"] Provider["電子契約サービス提供事業者（立会人）"] Certificate["電子証明書"] City -- "③ メール認証" --> Service Service -- "④ 承認" --> City Service -- "① メール認証" --> Counterparty Counterparty -- "② 承認" --> Service Counterparty -- "⑤ 電子署名" --> Provider Certificate --> Provider Provider --> Service</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・電子契約の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ・電子契約サービス利用者の満足度				

事業概要【スマート窓口導入事業】

自治体名	愛知県岡崎市	人口	383,885人	事業費	39,571千円
事業概要	住民異動届等の手続きでは、住所や氏名等を複数の届出書に何度も書かなければならず、特に高齢者や乳幼児を連れて来庁した市民にとっては大きな負担となっている。このような課題を解決し、市民の利便性向上を図るため、マイナンバーカードの読み取りや簡単なヒアリングにより、紙への手書きではなくシステム上で届出書を作成できる「スマート窓口システム」を導入する。				
具体サービス	【スマート窓口システム】 - マイナンバーカードの読み取りによる住所・氏名等の転記や基幹系業務システムとの連携、簡単なヒアリングに基づくデータ入力により届出書を作成できる。 - 事前申請ツールにより来庁前や待ち時間に市民のスマートフォンから届出内容を予め入力し、QRコードからスマート申請システムへ反映することで窓口での対応時間を短縮できる。 - システム上で設定された質問事項に回答することで市民ごとに必要な手続きを個別に案内できる。		マイナンバーカード読取等で書かずに届出書作成 事前申請ツールで予め入力した届出内容を反映 市民 スマートフォン マイナンバーカード 紙の届出書 スマート窓口システム 質問事項への回答で個別の手続案内書作成		
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の対応可能手続数 ②スマート窓口システムの利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①スマート窓口システムサービスの満足度 ②住民異動手続での窓口対応時間		

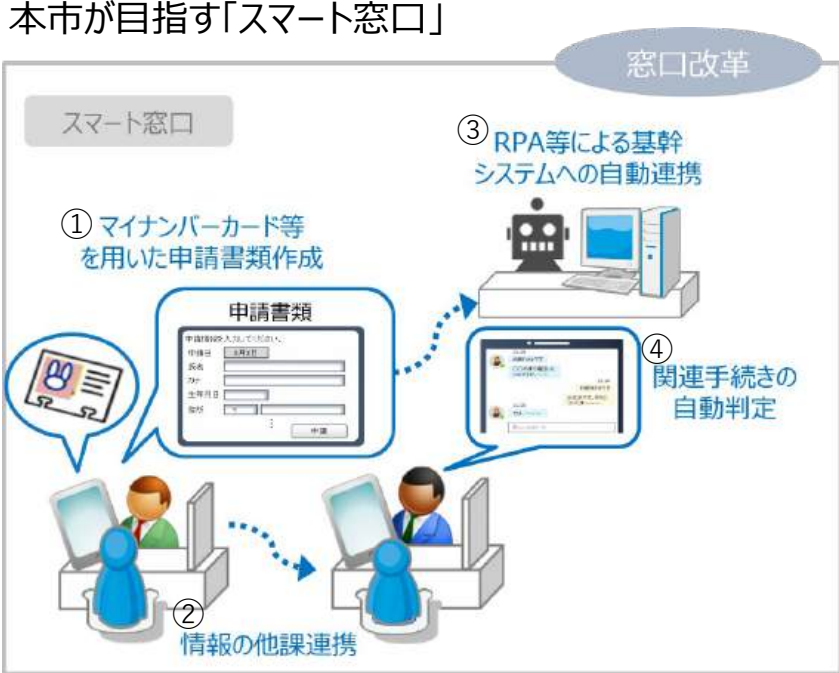
事業概要【ウェブ口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	愛知県一宮市	人口	378,620人	事業費	4,447千円
事業概要	納付者が新規に税・公金の口座振替を申し込むには、通常、口座振替を希望する金融機関か市役所へ来庁し、手続きを行う必要があることから、勤労世代等は手続きのために、平日に仕事を休むなどの負担が生じている。ウェブ口座振替受付サービスの導入することにより、納付者がPCやスマートフォンなどからいつでも口座振替の申込手続きが可能となり、納付者の負担を軽減するとともに、口座振替そのものの推進にも繋がる。				
具体サービス	○ウェブ口座振替受付サービス - オンラインで口座振替の登録を可能にする - ペーパーレス・サインレス・スタンプ（印鑑）レスで受付可能 - 登録完了までの時間を短縮可能 Web口座振替受付サービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①口座振替の申込手続きがP C 又はスマホで可能 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手順所要時間の短縮 ②税・公金の収納率の向上				

事業概要【異動届作成支援システム事業】

自治体名	愛知県春日井市	人口	307,718人	事業費	4,191千円
事業概要	届書の記入が負担となる人を対象として、マイナンバーカード・在留カード・運転免許証を読み取り、少ない負担で住民異動届（引越しの届）を作成できるタブレットを設置する。併せて、届書情報をデータ化し、住民基本台帳システムに読み込ませることで、職員による入力作業を自動・高速化し、待ち時間の削減や行政の効率化を図る。本サービスにより、外国人や高齢者等の書くことが苦手な人も職員によるサポートなく、住民異動届を作成できるようになり、手順のストレスが低下する。また、サポートを行う職員も他の支援が必要な人に専念できることで、どのような人に対しても「優しい窓口」の実現につながる。				
具体サービス	【異動届作成支援システム】 マイナンバーカードのほか、在留カードや運転免許証の情報もICチップや券面をスキャナで読み取り、住民異動届に転記する。 転記した情報以外（転入先住所や続柄等）はタブレットで選択肢から容易に入力できる。 専用のプリンタで住民異動届を出力。併せて入力内容をQRコード化した書類も印刷する。 印刷された住民異動届に、届出者名等必要最小限の記入のみ行う。 QRコードを住民基本台帳システムのバーコードリーダーで読み取り、RPAで届出情報を自動入力する。 外国語（英語・中国語・ベトナム語）に対応しており、外国人でも通訳なしに利用できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口満足度調査		

事業概要【スマート窓口推進事業】

自治体名	愛知県豊川市	人口	184,200人	事業費	73,024千円
事業概要	本市の窓口では、多くの申請書が手書きとなっており、市民には何度も住所・氏名等を記入する手間が、職員にはデータ入力や確認作業等の負担が各窓口で生じている。これらの課題を解決するため、窓口業務支援システムを導入し、窓口環境をデジタル化することにより、申請書記入の省略化及び手続き時間の削減を図り、本市の情報化推進基本方針の目指す姿である「スマート市役所」を推進する。				
具体 サービス	【窓口業務支援システムの導入】 ①マイナンバーカード等の本人確認証を用いた申請情報の入力による申請書の作成支援 ②入力した申請情報の他課連携による申請書の作成支援 ③RPA等の活用により、住民異動の基幹システムへの入力の自動化 ④関連手続きの自動判定		本市が目指す「スマート窓口」  窓口改革 スマート窓口 ① マイナンバーカード等を用いた申請書類作成 ② 情報の他課連携 ③ RPA等による基幹システムへの自動連携 ④ 関連手続きの自動判定		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマート申請窓口（窓口業務支援システム）の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続き時間の削減 ②窓口利用者の満足度		

事業概要【書かない窓口推進事業】

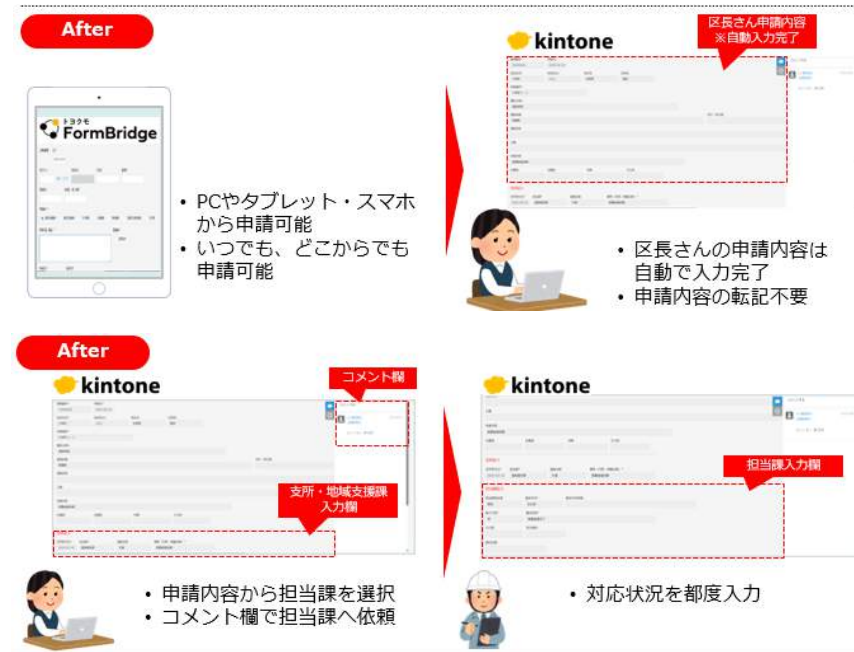
自治体名	愛知県津島市	人口	60,152人	事業費	3,805千円
事業概要	令和5年2月からコンビニで住民票の写し、印鑑登録証明書の交付を始めたが、サービスの使い方が分からないなどを理由に市役所本庁に来庁される方は依然として多く、窓口が混雑している状況である。 この状況を解決するため、マイナンバーカード及び利用者用電子証明書を活用し、住民票の写し、印鑑登録証明書の申請において本人確認を行うとともに、申請書を記載することなく交付できる環境を整える。				
具体サービス	窓口付近に設置したパソコンから、住民がコンビニ交付と同じ画面を操作して証明書を自動作成することが可能な「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入する。 【らくらく窓口証明書交付サービス】 - 利用者操作用端末設置 - 出力用印刷機設置		現状  ●申請書の記載に手間がかかる ●受付に並ばなければならない ●証明書発行から目視でのダブルチェックに時間がかかる 導入後  ●端末操作は視覚的にわかりやすい設計（タッチパネル操作） ●マイナンバーカードで本人確認作業も端末操作と同時にすることが可能 ●交付までのスキームが大幅に短縮され待ち時間が軽減		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービスの利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の満足度		

事業概要【税務証明コンビニ交付サービス事業】

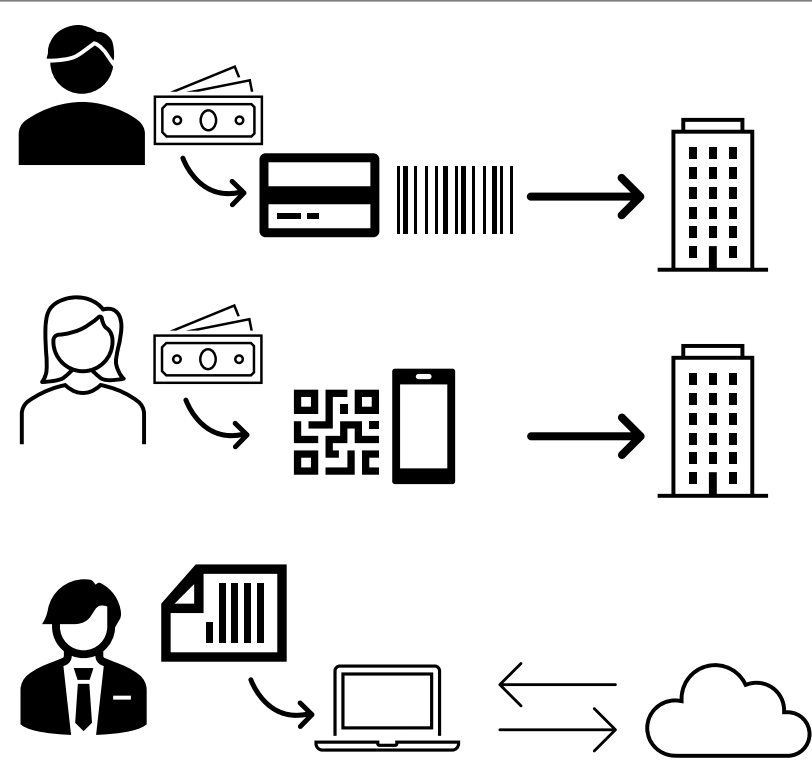
自治体名	愛知県津島市	人口	60,152人	事業費	7,814千円
事業概要	住民の利便性向上を目的とし、市役所の開庁時間に関わらずマイナンバーカードを利用して全国の最寄りのコンビニエンスストア等で税務証明が取得できるサービスを導入する。すでに住民票の写し等の交付で稼働しているマルチコピー機によるコンビニ交付サービスを利用して追加交付する。				
具体サービス	【税務証明コンビニ交付サービス】 (1)対象 本市に住民登録があり、利用者証明用電子証明書を格納したマイナンバーカードを所持している人 (2)利用時間 6時30分から23時まで（年末年始及びシステム休止日を除く） (3)追加交付する証明書の種類 - 所得課税（非課税）証明書 - 納税証明書（個人住民税のみ）		 土・日曜、祝日問わず、6:30から23:00まで利用できます。 ※年末年始・システム改修日を除く 全国の主要なコンビニのマルチコピー機を利用して証明書を取得できます。 マルチコピー機の画面の表示に従って、簡単な操作で証明書を取得できます。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付サービスによる税務証明書交付件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスによる税務証明書交付件数（閉庁時間帯） ②コンビニ交付サービスの市民満足度		

事業概要 【kintoneによる手続きDX】

自治体名	愛知県豊田市	人口	416,586人	事業費	9,858千円
事業概要	○市民や事業者、各種活動団体からの申請などが未だに紙での申請や来庁を基本としていることから、ワザワザ、市役所に来訪してもらうなど、不便さが顕在化している状況。 ○これらの状況を踏まえて、Kintone及びプラグインサービスを活用した、「行かなくてよい・書かなくてよい・待たなくてよい窓口＝スマート窓口」を実現することを目指すものである。				
具体サービス	【Kintoneでの電子申請サービス】 • Kintone及びプラグインサービスを活用して、電子申請フォーム・申請確認・進捗確認・手続き結果等を行政と市民等との双方で行う。 • これらの各コンテンツについては、職員自ら様式作成等を行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①kintone利用手続き種別件数 ②kintone利用申請件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度			



事業概要【窓口キャッシュレス決済拡充事業】

自治体名	愛知県豊田市	人口	416,586人	事業費	29,030千円
事業概要	○市民や事業者、各種活動団体が市役所や各種公共施設において支払いをする際に、現金対応しかできない状態のため、来訪者にとって不便さが顕在化している状況。 ○これらの状況を鑑みて、豊田市ではキャッシュレス決済対応の充足率を80%にすることを目標としている。これは本市が目指しているスマート窓口の実現を寄与するものである。				
具体サービス	【窓口キャッシュレスサービス】 - 多様な決済手段に対応したキャッシュレス決済サービスを各種窓口へ導入し、来訪者の利便性向上を図る。 - キャッシュレス決済に関しては、クレジットカード、QRコード決済、交通系などの各種電子マネーの導入を施設の状況に合わせて実施する。 【Web口座振替受付サービス】 - 口座振替についてもキャッシュレスの一環として本市においては捉えており、その利便性を向上させるために、パソコン、スマートフォン、タブレット端末からインターネットを利用して金融機関窓口等に出向かずとも24時間いつでも市税及び上下水道料金の口座振替・自動振込の申込を可能とする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済比率 ②Web口座振替受付サービス利用者累計数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済利用者満足度 ②不備発生件数		

事業概要【給排水工事オンライン申請システム共同調達事業】

自治体名	愛知県豊田市	人口	416,586人	事業費	103,851千円
事業概要	・給水装置工事及び排水設備工事に関する手続きをオンライン化することで、自治体職員の窓口対応時間の削減や事務の効率化を図るとともに、指定工事事業者等の市役所への移動時間を削減することにより、生産性を向上させる。 ・指定工事事業者は、豊田市だけで本手続きをしているのではなく、近隣自治体にも同様の手続きを行っているため、近隣5市にて共同調達することで指定工事事業者等のさらなる利便性向上を目指す。				
具体サービス	【給排水工事オンライン申請システム】 - 現在、紙によって提出されている給水装置工事及び排水設備工事の申請手続きを、インターネットを利用して自宅や会社のパソコンを使って行うことができる。 - 申請手続きだけでなく、事前相談や工事完了後の検査依頼等、関連する全ての手続きを始めから終わりまで本システムにて行うことができる。 - 自治体職員による審査結果の決裁行為も紙出力やダウンロードせず本システム内で実施できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①利用者登録（アカウント作成）件数（件） ②オンライン申請率（%） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①移動に要する削減費用(円/年) ②CO₂削減量（kg/年） ③市役所への来庁回数の減少				

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	愛知県安城市	人口	188,544人	事業費	21,678千円
事業概要	本市は安城市DX推進計画にて「デジタル市役所」の実現を目指しており、キャッシュレス決済の推進に取り組み、市民サービスの拡充を図ることとしています。決済手段の多様化など市民の利便性の向上や地域のデジタル化の浸透とともに、現金の取扱い機会の低減による業務効率化を図るため、キャッシュレスサービスの導入及び会計システム等の改修を実施し、公共施設窓口の利用料支払いや手数料等の納付書のキャッシュレス化対応を図ります。				
具体サービス	【施設窓口等でのキャッシュレス決済サービスの導入】 ・主に直営の公共施設の施設使用料等の支払いについて、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済といったあらゆる決済手段に対応したキャッシュレス決済サービスの導入 ※導入施設（27か所） 支所（3か所）、窓口センター、建築担当課、総合斎苑、公民館（11か所）、有料駐車場、スポーツ施設、図書館、生涯学習施設など 【汎用的な納付書のキャッシュレス決済対応】 ・会計システム及びOCR読取システムの改修により、市において各種手数料・徴収金等で汎用的に使用している納付書について、スマートフォンでのキャッシュレス決済（バーコード決済）とともにコンビニ収納に対応 窓口でのキャッシュレス決済対応 利用の多い公共施設の窓口の支払・納付について、多様な決済サービスのキャッシュレス決済に対応!!  納付書のキャッシュレス決済対応 市民の利便性の向上を図るため、汎用的に使用している納付書のキャッシュレス決済・コンビニ納付への対応を実施!! 				
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に対応できる窓口の数 ②キャッシュレス決済の利用率向上 ③納付書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キャッシュレス決済に対する利用者満足度 ②窓口での待ち時間 ③		

事業概要【スマート窓口推進事業】

自治体名	愛知県江南市	人口	98,724人	事業費	3,614千円
事業概要	行政窓口において、氏名や住所等の申請書に記入が必要な項目の一部をマイナンバーカード等を読み取り、それらの情報が記載された申請書を印字できる申請書作成支援システムと、来庁目的ごとに整理券を出力できる窓口受付システムを導入することで、書かない、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、運転免許証等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等に氏名、住所、生年月日等の情報を所定の位置に印字し、申請者が記載する項目の一部を省略可能とする。 【窓口受付システム】 - タッチパネル方式で整理券を発券するシステムで、業務ごとに受付を整理でき、受付内容に応じた効率的な対応を可能とするとともに、並ばなくても済む窓口サービスが提供できる。		 氏名・住所などを自動記入 マイナンバーカード 運転免許証 番号カード 602 234		
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者の割合 ②利用可能帳票数 ③窓口受付システムの発券件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者を対象としたアンケート調査 ②窓口の待ち時間		

事業概要【窓口改善事業】

自治体名	愛知県大府市	人口	93,078人	事業費	4,469千円
事業概要	従来、住民票などの各種証明書の交付申請書の記入はアナログで行っていた。これらの業務を電子化することにより、届出や証明書発行に対する市民の待ち時間短縮を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 申請用紙の申請者欄に、マイナンバーカードに格納された基本4情報を印字するシステムを導入する。				
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による申請枚数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①平均待ち時間		

事業概要【市役所窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	愛知県高浜市	人口	49,357人	事業費	4,779千円
事業概要	窓口のキャッシュレス化により、課題となっている①1会計あたりの時間を短縮しての混雑解消②日常生活においてキャッシュレス決済が急速に広がっているため支払手段を増やすことでの市民利便性の向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 • stera terminal（株）日本決済情報センター） …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様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、自治体における調停・集計業務を効率化を実現する。 【キャッシュレス対象証明書】 住民票の写し、住民票記載事項証明書など住民登録に関する証明 交付手数料 印鑑登録手数料、印鑑登録証明書交付手数料 戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）など戸籍に関する証明交付手数料 市県民税課税所得証明書、課税証明書、市税納税証明書など税関係の証明交付手数料 ほか				
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【電子請求システム導入事業】

自治体名	愛知県日進市	人口	93,910人	事業費	3,278千円
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、事業者は請求書を紙で持参か郵送しており、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、市と取引のある事業者に対する行政サービスの利便性向上を図るほか、事業者等における働き方改革や生産性向上、ペーパーレス化などを促進する。				
具体サービス	【電子請求プラットフォーム「Haratte」】 ・見積書や、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コスト削減に寄与する。 ・さらに、納品に対する受領もシステム内で確認することができ、完全にペーパーレス化を実現でき、地域のDX化を強力に推進する。 ・振込通知書機能も備えており、入金に対する内訳がすぐに確認でき、市内事業者等における人手不足を解消、働き方改革の促進に繋げる。 ＜電子請求プラットフォーム「Haratte」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サービスの満足度				

事業概要 【SMSを活用した通知配信サービス事業】

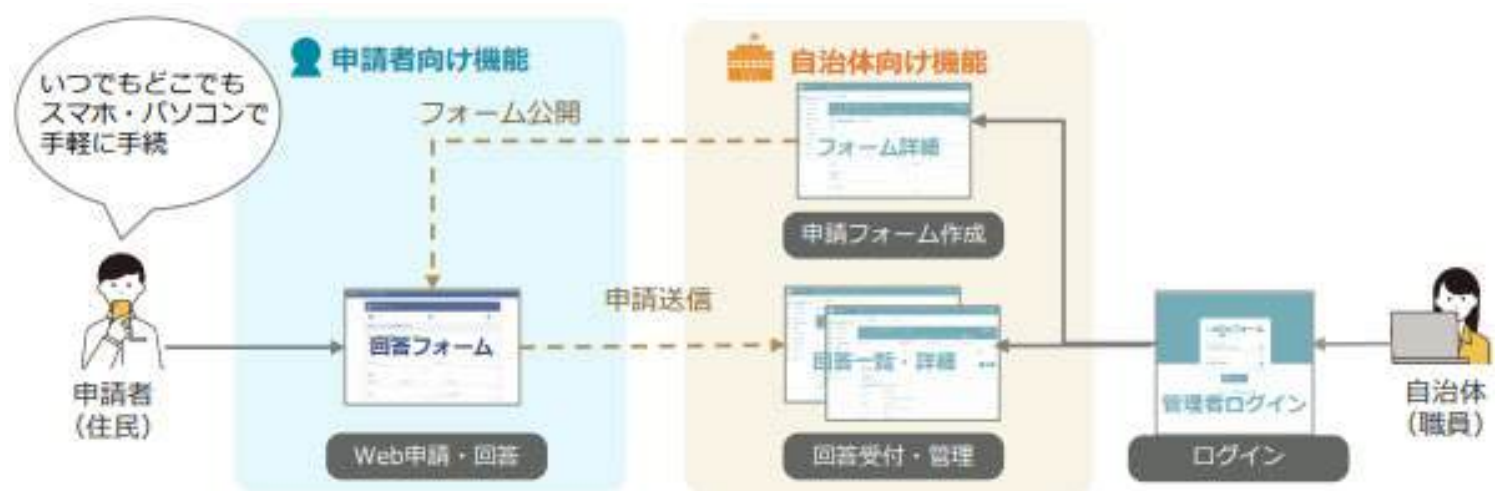
自治体名	愛知県弥富市	人口	43,697人	事業費	191千円
事業概要	市税等の納期限を過ぎても納付が確認できない方を対象に、携帯電話やスマートフォンにSMS（ショートメッセージサービス）を利用し、お知らせのメールを送信する。				
具体サービス	【ジチタイSMSサービス】 ・携帯電話やスマートフォンにSMS（ショートメッセージサービス）を利用し、お知らせのメールを送信する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①催告書の発送件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①現年収納率の向上			



事業概要 【窓口でのキャッシュレス決済事業】

自治体名	愛知県豊山町	人口	15,909人	事業費	1,437千円
事業概要	・日常生活において現金を主な決済手段としない住民が急速に増加するなか、本町の手数料・利用料の支払いは現金決済のみであり住民にとって不便である。 ・キャッシュレス決済を導入することで、現金を持ち歩かずに役場・保健センター・社会教育センターの窓口で料金支払いができ、住民の利便性が向上する。				
具体サービス	【窓口でのキャッシュレス決済サービス】 ・役場や保健センター、社会教育センターの全窓口における手数料の支払いについて、クレジットカード、QRコード決済、電子マネー等の様々なキャッシュレス決済方法で決済できる		利用者 → キャッシュレス決済 → 役場		
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が可能な手続数 ②キャッシュレス決済の利用者数		【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満足度 ②窓口におけるキャッシュレス決済利用者の割合		

事業概要【オンライン予約・申請システム導入事業】

自治体名	愛知県扶桑町	人口	35,090人	事業費	1,235千円
事業概要	行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる手続きに対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供することでさらなる住民サービス向上を目指す。				
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」。 ・ いつでもどこでもミスなく申請、申込みが可能 これまで電話での聞き取りにより行っていた要介護認定訪問の日程調整や、紙の申請書で受付していたウォーキング大会の参加申込手続き等をオンライン化することで、24時間どこにいても手続きが可能となる。また、項目に従って選択していくフォームのため、利用者は記入漏れ等のミスなく効率的に申請、申込みすることが可能となる。  <pre> graph LR subgraph Applicant_Features [申請者向け機能] A1[いつでもどこでも スマホ・パソコンで 手軽に手続き] A2[Web申請・回答] end subgraph Municipality_Features [自治体向け機能] M1[フォーム公開] M2[申請フォーム作成] M3[回答一覧・詳細] M4[回答受付・管理] M5[ログイン] end Applicant((申請者 (住民))) -- "申請送信" --> Municipality((自治体 (職員))) </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②電子化手続きにおける電子申請利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合		

事業概要【窓口手数料キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	愛知県武豊町	人口	43,365 人	事業費	553千円
事業概要	日常生活においてキャッシュレス決済比率は堅調に上昇し、中でもコード決済は増加率が高くなっている。現在、武豊町では住民窓口課及び税務課で取り扱う諸証明に係る手数料は、現金のみとなっているため、町民の利便性向上を目的としてキャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービスの導入】 ・キャッシュレス決済端末の導入（5台） （住民窓口課3台、税務課2台） ・キャッシュレス決済システム使用料（5台） （住民窓口課3台、税務課2台） 【導入する決済手段ーコード決済サービス】 ・PayPay ・LINEPay ・メルペイ ・楽天ペイ ・auPAY ・d払い ・Alipay ・WeChat PAY 【キャッシュレス決済対象手数料】 ・戸籍（除籍）謄抄本 ・受理証明 ・戸籍附票 ・住民票 ・印鑑証明 ・所得証明 ・納税証明 など		キャッシュレス決済サービス		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済（コード決済）利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートを実施し、キャッシュレス決済導入により利便性が向上したと実感する人の割合		

事業概要 【豊根村議会録画配信事業】

自治体名	愛知県 豊根村	人口	962人	事業費	7,577千円
事業概要	本村議会本会議の録画配信を行う事により、本会議を傍聴ができない方に対し、自宅で本会議の内容を拝聴していただくことで、本村議会が掲げる「村民に開かれた議会」を推進する。 また村民の議会への関心が高まることで、本村が活性化され、各種選挙の投票率の向上、本村議会議員のなり手不足解消につなげる。				
具体 サービス	【本会議録画配信サービス】 本会議一般質問動画を配信する				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本会議視聴数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①議会報告会参加数 ②各種選挙における投票率	

事業概要【オンライン申請推進事業】

自治体名	三重県津市	人口	271,164人	事業費	2,635千円
事業概要	令和４年度末より開始したオンライン申請について、市民の利便性をさらに向上するため、一方通行の申請だけでなく、双方向のデジタルコミュニケーションを実現する。具体的には、既存の汎用的電子申請システムにデジタル窓口機能を追加し、申請状況の確認や電子文書の送付を可能とする。				
具体サービス	【汎用的電子申請システム（デジタル窓口）】 - 利用者はマイページ機能により申請状況の確認がオンライン上でできる。 - 利用者は電子文書の送付機能により、許可証等の受取りのための来庁が不要になる。		【汎用的電子申請システム（デジタル窓口）イメージ】 住民接点のデジタル化を実現 デジタル窓口 ① マイページ機能 アカウント登録し、自身のマイページで、過去の申請履歴の確認や申請中の状況を確認、登録した申請者情報を申請時には利用可能。 ② 申請管理機能 管理者（職員）は受付した申請を審査し、補正依頼が可能。申請者（住民）は修正部分の確認・入力等し、再申請可能。 ③ 通知メール管理機能 申請審査の過程でメール通知が可能で、送付履歴も管理。メール文面を管理でき、過去の内容を複製して利用可能。 ④ 電子文書交付機能 自治体側から修正等の補正指示をご連絡できるだけでなく、通知文書（PDF等の電子ファイル）をファイル添付し、交付できる機能。 わかりやすく、手軽につかえる。 アカウント情報の登録により、申請時の申請者情報入力の手間が省けます。また、ご自身のマイページから、申請状況を確認し、申請内容を修正したり、自治体からの電子文書を受取することも可能です。 標準ログイン 申請チェック 申請・修正・再下げ 電子文書受取		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル窓口機能を使った汎用的電子申請システムの手続数 ②汎用的電子申請システムを利用した手続の利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①汎用的電子申請を利用した手続の利用者満足度		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	三重県津市	人口	271,164人	事業費	10,024千円
事業概要	電子入札システムの導入により、紙による入札・契約管理事務をデジタル化し、入札参加者の負担軽減・利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子入札システム】 - 利用者は津市ホームページを通じて入札に関する情報を取得し、落札状況の確認まで行うことができる。 - 利用者はシステムを通じて応札及び審査資料の提出を行うことができる。		【電子入札システム】 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札システム利用登録者数 ②電子入札システムを利用した入札件数の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムを利用した入札の利便度割合		

事業概要【ごみアプリ導入事業】

自治体名	三重県伊勢市	人口	120,398人	事業費	1,622千円
事業概要	「ごみアプリ」の導入により、「ごみの適正排出」が促進され、さらなる「ごみの減量・資源化」が図られることで、脱炭素社会並びに資源循環型社会の構築に寄与する。また、「災害時の通知機能」や「ごみ減量啓発情報の表示」などの機能により、デジタル化が促進されることで、市民側には「使いやすい」「見やすい」といった利便性が向上する。				
具体サービス	【ごみアプリ機能】 ○市民向け ・ごみカレンダー表示機能 ・ごみ出し日通知機能 ・品目別収集区分一覧表 ・ごみ出し便利帳（ごみ分別ガイドブック） ・市からのお知らせ（減量啓発など） ・災害時通知機能 ・ごみ分別クイズ・ゲーム機能 ・地図一覧表示機能 ・多言語対応（英語、中国語、ベトナム語） ○行政向け ・閲覧履歴統計機能 ・利用者数地区別把握機能		 ホーム画面 ごみ収集日 カレンダー表示 災害時通知		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「ごみアプリ」伊勢市地区の登録数 ②閲覧回数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによる利用満足度調査 ②		

事業概要【窓口BPR推進事業】

自治体名	三重県桑名市	人口	139,029人	事業費	21,498千円
事業概要	・デジタル庁BPRアドバイザーと行った窓口体験調査により提供サービスが「わかりづらい」「煩雑」という課題が洗い出されたため、以下の施策により課題を解決する。 ①出先機関（1か所）をリモート接続し、本庁と同様に「書かないワンストップ窓口」を展開。 ②窓口案内システム個別表示機の設置。				
具体サービス	デジタル庁BPRアドバイザーと行った窓口体験調査により提供サービスが「わかりづらい」「煩雑」という課題が洗い出されたため、以下の施策により課題を解決する。 【リモート窓口×書かないワンストップ窓口】 - 令和5年度に書かないワンストップ窓口を導入。 - 出先機関（1か所）をリモート接続し、本庁と同様に「書かないワンストップ窓口」を展開し「わかりづらい」を解消する。 【窓口案内システム増設及び個別表示機】 - 戸籍・住民登録課及び税務課窓口に個別表示機を設置することにより「わかりづらい」を解消する。		デジタル庁BPRアドバイザーと行った窓口体験調査により提供サービスが「わかりづらい」「煩雑」という課題が洗い出された。 ↓ デジタル技術により課題解決を図る ・ リモート窓口×書かないワンストップ窓口 ・ 窓口案内システム（個別表示機）		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①来庁者の平均処理時間 ②リモート窓口利用者数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①導入後の顧客満足度 ②リモート窓口の満足度 ③		

事業概要【窓口案内システム整備事業】

自治体名	三重県鈴鹿市	人口	195,739人	事業費	8,339千円
事業概要	窓口案内システムを導入し、来庁者の負担軽減やより手厚い住民サービスの充実を図る。 届出窓口の来庁Web予約や窓口混雑情報のリアルタイムWeb配信、待合不在時のお知らせメール配信等を展開することにより、来庁者の待ち時間を短縮させるとともに、窓口の混雑緩和を図る。				
具体サービス	【届出窓口の来庁Web予約】 ・ DV支援相談 ・ 戸籍届の事前相談 【窓口混雑情報のWeb配信】 ・ 来庁前に窓口別の待ち時間、待ち人数を確認 ・ 混雑状況や交付呼出状況配信 【待合不在でもお知らせ】 ・ 発券後に順番が近づいてきたら、メール等配信				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①届出窓口来庁Web予約件数 ②窓口混雑情報のWeb配信閲覧回数 ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによる利用満足度調査 ② ③			

事業概要【名張市電子入札システム導入事業】

自治体名	三重県名張市	人口	75,299人	事業費	6,559千円
事業概要	入札手続きに係る電子化を行うため、電子入札システムを導入することで、事業者の入札手続きの負担軽減並びに効率化を図ります。				
具体サービス	【電子入札システム】 コアシステムをベースとした電子入札システムです。 入札案件の公告、応札参加者の受付・確認、 入札・開札を行います。 【入札情報システム】 電子入札システムを補完し、発注見通し、発注 情報、入札結果などの入札情報を、インターネッ ト上に公開します。入札の発注文書や、設計図 書の閲覧やダウンロードができます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 ②電子入札システム利用登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システム利用登録者への入札手続き等に対する満足度				

事業概要 【ICTを活用した字幕表示システム導入事業】

自治体名	三重県名張市	人口	75,299人	事業費	668千円
事業概要	言語を認識してリアルタイムに文字・図解・動画をスクリーンに表示する字幕表示システムを活用することにより、聴覚障害者や高齢者、日本語が不自由な外国人等とのコミュニケーションを円滑行い、さまざまな窓口業務でのサービス向上や必要な情報を取得可能な環境の整備、アクセシビリティ（情報提供機能）の充実、対応時間の短縮及び手話通訳者等の負担軽減等を図る。				
具体サービス	【字幕表示システムを活用した行政窓口サービス】 聴覚障害者や高齢者、日本語が不自由な外国人等に対応する際、字幕表示システムを活用することで、話した言葉を認識してリアルタイムに文字・図解・動画をスクリーンに表示することが可能であるため、会話の聞き取りづらさを解消し、コミュニケーションを円滑にする。		これまで音声による意思疎通が難しい場合は、筆談や電子機器に文字を打ち込んで、コミュニケーションを図っていた。  ➡ 字幕表示システムにより、より正確でリアルタイムに意思疎通が図れる。 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 字幕表示システムの活用時間		【アウトカム指標（成果指標）】 当サービスの利用満足度		

事業概要【尾鷲市DX推進事業】

自治体名	三重県尾鷲市	人口	15,895人	事業費	3,524千円
事業概要	職員数の減少や厳しい財政状況のなか、著しく進む少子高齢化・過疎化による諸課題に対応するため、デジタル技術を最大限に活用することで、必要な市民サービスの質を維持しさらなる向上を目指す「尾鷲市DX推進実施計画」に基づき、窓口等のインプットの部分について徹底的にデータで扱うために窓口業務の改善とオンライン申請の拡充に取り組みます。				
具体サービス	【各種証明申請書作成支援サービス】 - 各種証明申請において、書類を確認し、署名するだけで申請手続きを行えるようにする。 【窓口BPRと処理迅速化による窓口サービスの向上】 - 各種証明申請以外は、データ化し処理することにより迅速な対応を行い、サービスの向上を図る。 【電子申請システム】 - 電子申請システムを活用し、各種申請をいつでもどこでも行えるようにする。		市民サービスの向上 オンライン申請 → データ → 対応手続きの拡充 証明申請 → 紙 → 「書かない窓口」申請書作成支援導入 証明以外の申請 → 紙 → AI-OCR、RPAを用いた窓口BPR 郵送申請 → 紙 → AI-OCR、RPAを用いた窓口BPR ↓ オンライン申請 証明申請 証明以外の申請 郵送申請 → データ → - 窓口処理の迅速化 - 処理時間の削減 - 手厚い窓口対応（相談業務や十分な説明対応など）		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援サービスの利用回数 ②AI－OCRでの処理件数 ③オンライン申請件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続に要する所要時間の削減時間 ②住民へのフィードバック日数の削減 ③オンライン申請利用者の満足度		

事業概要【亀山市行政手続きオンライン化事業】

自治体名	三重県亀山市	人口	49,316人	事業費	403千円
事業概要	行政手続きのために市役所に訪問せずに、24時間365日待ち時間なしに、PCやスマートフォンから電子申請を可能とし、利用者中心のサービスの提供を目指しているが、本人確認が必要でオンライン化できなかった手続きに対応するため、マイナンバーカードと連携した電子認証機能を拡充する。				
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提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。 ●LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（電子認証オプション）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②マイナンバーカード等利用手続き数 ③公的個人認証を用いた電子申請による申請回答率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合		

事業概要【多言語による行政情報の配信サービス】

自治体名	三重県亀山市	人口	49,316人	事業費	528千円
事業概要	(株) モリサワが提供するアプリ「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多言語（10言語）に機械翻訳することが可能となり、外国人に対して母国語での情報発信が可能となるもの。多言語での情報発信を実現することにより、国籍問わず行政情報の格差をなくし、外国人にも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】 ・アプリ「カタログポケット」に本市の広報誌「広報かめやま」をベースとした外国人にとって有益な行政情報を掲載することで、多言語（機械翻訳）による情報発信を実現するもの。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①アプリ版広報の閲覧数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによる利用満足度調査				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	三重県亀山市	人口	49,316人	事業費	4,634千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、申請書等を自動で作成できる「窓口入力支援システム」を導入する。当市では、窓口で住民に申請書を記入してもらっており、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、住民の手書きの負担や、誤字脱字による書き直し、待ち時間等を削減し、職員の負担等の削減に加えて、マイナンバーカードの申請や交付、利活用を促進する事業である。				
具体サービス	【申請書自動作成システム マイナビットPro】 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て、窓口入力支援システムを実現する。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。次に、カードリーダーにマイナンバーカードを置き、顔認証を行うと、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基本4情報の読み込みが完了する。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（電話番号など）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大幅に削減できる。また、筐体の表と裏にあるタッチパネルは、画面がシンクロしている。そのため、機械に不慣れな住民が操作に困った際も、職員はカウンターにしながら画面をタッチして、住民の操作を補助できる。 住民 ・手書きの負担 ・誤字脱字による書き直し ・待ち時間 etc. 職員 ・チェックの負担 ・待ち時間が長いことや書き直し等によるクレーム etc. ①希望する手続きや入力項目をタッチ！ 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、顔認証で本人確認！ 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！ 住民も職員も、大幅に負担が削減されて嬉しい！ マイナンバーカードって便利だったんだ！ 活用場面を増やして「使って当たり前のカード」に！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書自動作成サービスの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書自動作成サービスの満足度 ②マイナンバーカードの申請率及び交付率の増				

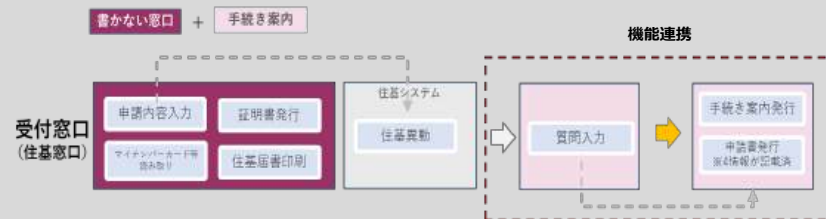
事業概要【窓口キャッシュレスサービス導入事業】

自治体名	三重県志摩市	人口	45,240人	事業費	24,105千円
事業概要	志摩市は、住民サービスの利便性を向上させ、デジタルを活用した、より便利で快適な地域社会の実現を目指している。しかし、現在の各窓口での証明書発行や施設利用料支払い等は現金のみで行われており、住民サービスの決済時に選択肢が無い状況であり、市民のニーズに対応した窓口キャッシュレスサービスを導入し、行政手続きのデジタル化と住民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済の導入】 - 窓口での各種証明書発行や施設利用料の支払いに、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済手段を導入し、住民が自由に選択できるように。 【POS端末の設置】 - 窓口での決済処理をスムーズに行うために、POS端末を導入し、現金以外の支払いが可能な環境を整える。 住民 オンライン申請 行政 申込 アプリやローコードシステムによるオンラインフォーム等 受理 POSシステム 現金での支払いもスムーズに 窓口・自宅等 支払 クレジット決済 キャッシュレス決済 入金 決済代行業者				
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窓口決済の満足度 ②窓口滞在時間の短縮				

事業概要【行政手続スマート化事業】

自治体名	三重県志摩市	人口	45,240人	事業費	11,155千円
事業概要	ライフイベント等の窓口手続は、市役所開庁時の窓口を訪問し煩雑な申請書への記載等複数の手続を行う必要があり、住民の窓口滞在時間が長くなり負担が大きくなっている。手続に来られた方が迷わず何度も記載する必要のない複数の手続のワンストップ窓口を実現するとともに、どこからでも行政手続ができるオンライン化の推進することで住民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【手続き案内システムの導入】 書かない窓口システム機能連携 ・ライフイベント等の届出に際し、住民の属性や資格情報から必要な手続をシステムが自動判定 ・さらに、職員がシステムに表示される項目に沿って来庁者へヒアリングを行うことで、住民一人一人に合った手続を抽出（手続案内票の発行） ・均質な窓口ワンストップサービスの実現 ※書かない窓口システムと連携することで住民サービスの向上と業務の効率化を図る 【スマホアプリ「しまナビ～志摩市公式アプリ～」へオンライン申請及びキャッシュレス決済機能の追加】 スマホアプリ「しまナビ」機能拡張 ・マイナンバーカードの電子証明書（公的個人認証サービス）に対応したオンライン申請機能の追加 ・各種証明書の交付申請がオンラインで可能 ・手数料の支払がキャッシュレス決済 ・発行された証明書は申請者に郵送され、来庁することなく証明書を取得				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①手続き案内システムの利用数 ②スマホアプリ「しまナビ」のダウンロード累計数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁者の窓口滞在時間の短縮 ②サービス利用者の満足度				

手続き案内システムの導入（書かない窓口システム機能連携）



スマホアプリ「しまナビ」機能拡張



事業概要 【菰野町議会デジタル映像配信事業】

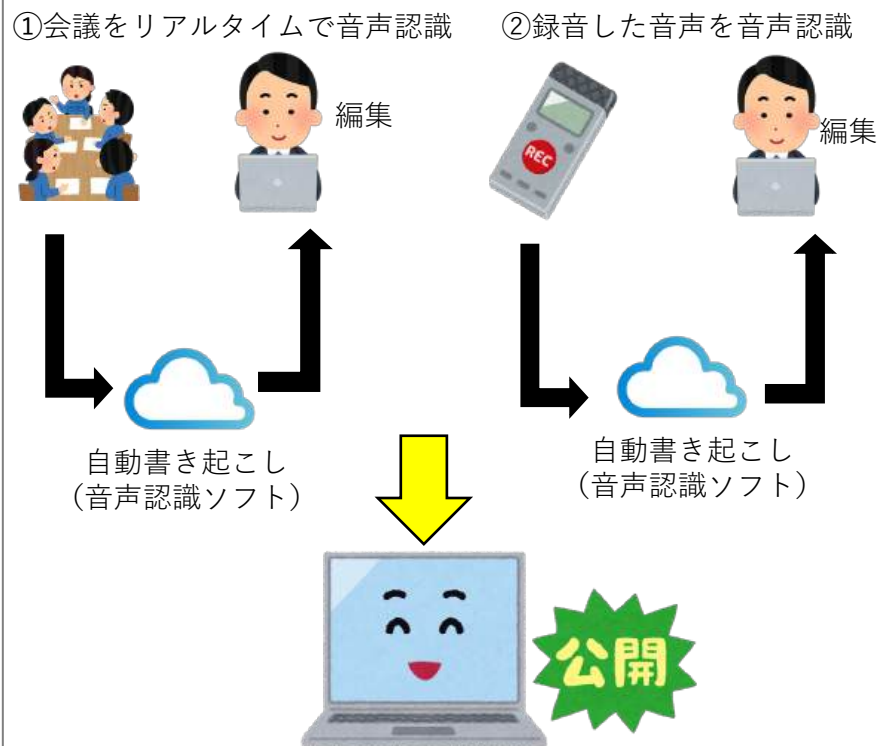
自治体名	三重県三重郡菰野町	人口	41,047人	事業費	33,000千円
事業概要	町民等がインターネットなどで視聴する本会議の映像内に会議内容等の文字を表記すると共に映像をより鮮明に提供する。また議会傍聴者に難聴者補助サービスを提供する。会議内容などの大切な情報を明確に伝え、町民等にわかりやすく、より開かれた議会を推進する。また、情報が明確に伝えられることで、政治や議会への理解や関心を高め、主権者意識等の向上、各種選挙等への投票行動につなげる。				
具体 サービス	菰野町議会デジタル映像配信（文字表記） 【菰野町議会録画映像配信システム】 ・ 菰野町議会の録画映像配信 【菰野町議会庁舎内放送システム】 ・ 議場内モニター放送 ・ 庁舎 1 階ロビーテレビ放送 菰野町議会難聴者ユニット整備 【難聴者補助サービス】 ・ 難聴者にFM受信機貸出		菰野町議会 録画映像配信 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①菰野町議会の録画映像視聴者数 ②菰野町議会の傍聴者数 ③難聴者補助サービスの利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①各種選挙における投票率 ②難聴者補助サービスの満足度 ③		

事業概要 【Logoフォームを活用したオンライン申請事業】

自治体名	三重県朝日町	人口	11,050人	事業費	477千円
事業概要	行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。住民や事業者は直接窓口に来ず、24時間いつでもどこでもオンラインでの申請が可能となる。また、システム調達にあたり、三重県共同調達によるスケールメリットを活かした調達を行う。				
具体サービス	※【電子申請システム】 ・ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」 株式会社トラストバンク社が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」。 ・電子申請を可能とする手続きの具体例 情報公開請求（R4年度19件）、育児相談（R4年度323件）、確定申告予約受付（R4年度832件）等  【住民や事業者】 パソコンやスマートフォンから、用意されたフォームに沿って、手続き申請や予約を行う。 ↓ 【担当課】 担当職員にて、申請されたフォームの入力内容を確認し、対面ではなくオンライン上で受付を行う。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・電子申請対応手続き数 ・オンライン申請利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ・次回も電子申請を継続利用したい人の割合 ・手続きのための来庁者数の減少割合（前年度比）				

事業概要【会議録公開迅速化事業】

自治体名	三重県朝日町	人口	11,050人	事業費	633千円
事業概要	町のホームページにて公開している審議会の会議録について、音声認識ソフトを導入することで、職員が会議録を作成するのに要する時間を短縮し、会議開催から会議録公開までの期間を短くすることで、住民への迅速な情報提供を図る。				
具体サービス	【音声認識ソフト利用会議録作成】 AI音声認識技術を利用した会議録作成支援システムをすることによる会議録公開の迅速化 ①会議をリアルタイムで音声認識 各部署は、会議開催時に音声認識ソフトがインストールされたUSBキーをさした端末にて会議を録音し、会議の進行と同時に会議録を自動で書き起こし、その場で職員による編集を行う。 その後、HPへ会議録を公開する。 ②各部署は、ICレコーダー等で録音した音声を音声認識ソフトへ送信し、完成した文字データの編集・細かな修正作業を行う。 その後、HPへ会議録を公開する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・AI議事録を利用して作成・公開した会議録 【アウトカム指標（成果指標）】 ・情報提供や広聴制度に満足している住民の割合 ・会議録公開までに要する期間（平均）				



事業概要【書かない窓口（申請書作成支援サービス） 導入事業】

自治体名	三重県玉城町	人口	15,107人	事業費	10,785千円
事業概要	町民に寄り添ったきめ細かな対応をしたい一方で、来庁してから書類記入することによる手続き時間や事務負担等、町民・職員両者に対する課題があります。玉城町では今後、複数年の窓口サービス改革により最終的にワンストップ総合窓口を目指します。第一弾として書かない窓口を導入し、町民・職員の利便性や効率化を図りながら、最終的には「そこにいれば必要な情報が得られ、必要な手続きができる窓口」の実現を目指します。				
具体サービス	玉城町窓口サービス改革の第一弾と位置付け、住民に広く使ってもらうこと、且つ今後発生する可能性のあるレイアウト変更や業務フロー変更に柔軟に対応できるようなサービスを選択しました。 ■ 書かない窓口（申請書作成支援サービス） ✓ マイナンバーカード・運転免許証を読み取る。 ✓ 利用者の基本情報を読み取り、申請書に反映させる。 ✓ 一回の手続きで複数の申請書を選択して、一括して印刷ができる。 ✓ 庁内ネットワークに接続せず、スタンドアロンで動作する。柔軟な設置場所（記載台や窓口など）に対応できる。 ■ 手続き案内（手続きナビゲーションサービス） ✓ スマートフォン等を使用し、行いたい手続きを選択する。 ✓ 質問に沿って回答することにより、自身のライフステージごとに必要となる手続きや必要な書類を確認することができる。 令和6年度は運用フローの変更も想定しておらず、上記導入により町民及び職員の負担軽減を図ります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口利用件数 ②書かない窓口利用割合 ③手続きガイドサービスの利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者（町民）の満足度 ②手続きナビゲーションサービスの利用者満足度 ③		

事業概要【住民向けデジタルサイネージ導入事業】

自治体名	三重県大紀町	人口	7,396人	事業費	2,086千円
事業概要	住民が頻繁に立ち寄り滞留する住民サービス窓口には、幾種類もの印刷したポスター・チラシ類が設置されているが、来庁者はチラシ等を手に取って読んだり持ち帰ることは少なく、後に廃棄する例が多い。 卓上型デジタルサイネージを窓口カウンターに設置し、待ち時間を利用して町からの情報を住民へ周知するとともに、チラシ類を置かないことでカウンターのスマート化を図り、住民とのコミュニケーションを向上させる。				
具体サービス	【窓口カウンターデジタルサイネージサービス】 - カウンターに設置しているポスター・チラシ類を電子データ化してデジタルサイネージで表示し、行政からの様々なお知らせ情報を窓口利用者へ周知するとともに、窓口カウンターのスマート化を図る。 - ケーブルテレビ行政チャンネルで放送している文字放送サービスを窓口カウンターに設置したデジタルサイネージでも提供を行い、情報発信の多様化を図る。 【庁内ネットワークによる情報発信システム】 - 庁内ネットワークを活用し、住民が立ち寄り滞留しやすい窓口（税務課、住民課、健康福祉課及び各支所）へアプリケーションインストール済プレイヤーPC及びモニターを設置し表示する。 各担当者がローカルネットワーク上の業務用端末より、町のお知らせ情報を入力 来庁者が窓口待ち時間に、発信された町の情報をデジタルサイネージで閲覧				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①情報発信件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①待ち時間に閲覧した人の満足度				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	三重県御浜町	人口	7,952人	事業費	3,022千円
事業概要	マイナンバーカード等の券面情報を抽出し、各種申請書・届出書等に情報を自動印刷する。 また、タッチパネルで入力した情報を併せて印刷し、これまで住民が手書きで作成していた負担及びそのチェックに要する職員の負担を軽減する。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 各種証明書等を窓口で交付する際に、住民のマイナンバーカード等の情報を読み込むことで「氏名」「生年月日」「住所」等を各申請書に印字することを可能とするもの。 窓口カウンターに設置し、住民から提示されたマイナンバーカードをもとに、本人確認およびICチップの情報の読み取りを行うことで申請者の負担軽減を図る。		  		
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数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 申請書自動作成システム利用者の満足度 ② ③		

事業概要【滋賀県電子契約推進事業】

自治体名	滋賀県	人口	1,405,803人	事業費	2,442千円
事業概要	電子契約とは、紙の契約書に押印等することに代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約である。本県契約事務において電子契約システムを導入することにより、契約手続の迅速化、契約事務に係るコスト削減を図るとともに、事業者における負担軽減、利便性の向上に寄与する。				
具体サービス	本県が行う契約（工事請負契約、業務委託契約および物品売買契約など電子化が可能な契約）において、民間事業者が提供する電子契約サービス（立会人型）を利用することによって、電子契約を導入する。 ■電子契約システム導入による契約手続の変化（イメージ） 紙の契約 電子契約				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ・電子契約の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ・電子契約の利用満足度 ・契約事務に係る削減時間数				

事業概要【キャッシュレス収納基盤整備】

自治体名	滋賀県	人口	1,405,803人	事業費	33,560千円
事業概要	県民の利便性向上、電子申請やコード決済等の普及等による決済に係る環境変化への対応、現金取扱に係る事務および経費の節減のため、収入証紙や現金で収納している手数料等の決済手段としてキャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	使用料・手数料等の収入実績がある所属へ、各種キャッシュレス決済に対応する端末を配付する。 ・申請手続きをワンストップ化 各申請窓口でのキャッシュレス決済による収納を実現し、手数料等の納付行為と申請行為とを一度に済ませることができるようにする。 ・支払い手段の多様化 既存の納付方法(現金、収入証紙)の他、各種キャッシュレス決済での収納が可能となる。 ・収納事務の効率化 キャッシュレス化により、現金の目視確認、手作業で日計処理を行う機会を大幅に減らすことができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレスで決済される収入割合				

事業概要 【汎用的電子申請システム導入による住民サービスの向上】

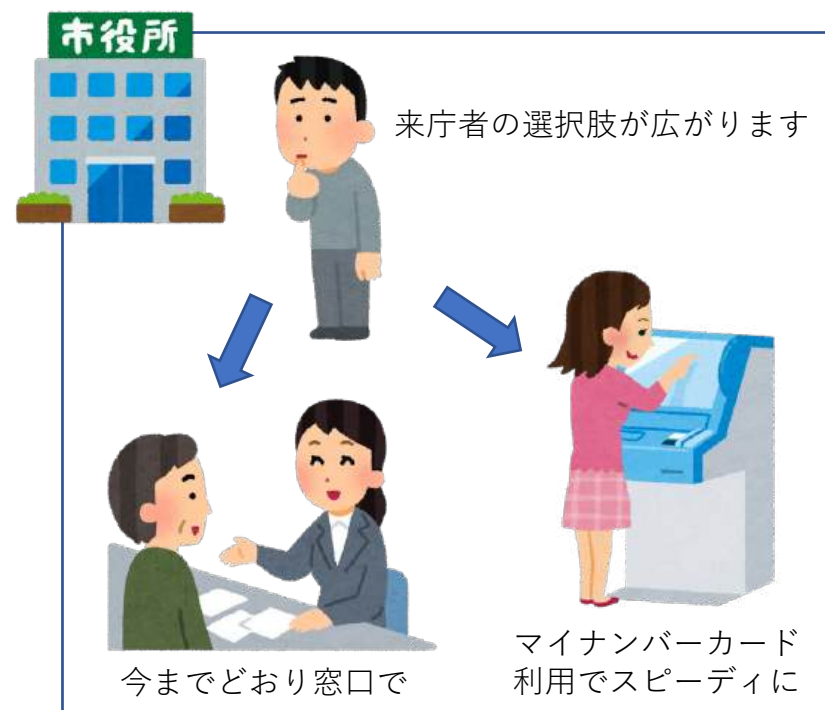
自治体名	滋賀県守山市	人口	85,866人	事業費	20,040千円
事業概要	守山市では市民や自治会・市民団体等を対象とした申請や補助金等の手続きについては、現状ほぼ全ての手続きが紙申請・窓口受付となっている。そのため、市民や自治会の役員は仕事や余暇の時間を削って対応していただいている状況となっているため、あらゆる手続きに対応しPCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを導入し、市民や自治会・市民団体等の手続きによる負担軽減を図る。また、申請等のオンライン化に関わる「お困りごと」に対応できるよう「デジタルお困りごと相談窓口」を設置し、市民等に寄り添った温かい丁寧なサポートを行う。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体専用の「ノーコード電子申請システム」を活用して、各課でこれまで主に紙媒体で申請受付をしていた申請や申込予約、アンケートなどのフォームを電子で作成・集計・受付の一元管理を行う。 ●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」のオプション機能も実装し自治会や、採用試験応募者とのやり取りを円滑に行う。 【デジタルお困りごと相談窓口】 ●手続きの電子化に伴い、市民等からの「お困りごと」に対応できる相談窓口の設置を行う。 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像 紙での申請受付では以下の課題がありました。 電子申請システム導入により【申請者（住民・事業者）】と【職員】の両方の課題が解決します。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②電子化手続きにおける電子申請利用件数・割合 ③デジタルお困りごと相談窓口の利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合 ②高齢者の電子申請率		

事業概要【公共施設予約システムへのキャッシュレス決済機能の追加による 住民サービスの向上】

自治体名	滋賀県守山市	人口	85,866人	事業費	6,497千円
事業概要	本市で導入している公共施設予約システムでは、利用料の減免等に対応するため窓口での事前支払いで運用しているが、市外在住の利用者等、利用施設から遠方の者にとって、支払いのため窓口へ行くことが負担となっているため、パソコンやスマートフォンから利用料の支払いができるキャッシュレス決済機能を追加することで、利用者の利便性を向上させる。				
具体サービス	【キャッシュレス決済の追加】 施設予約システムで施設予約する過程で、利用料の支払いが行えるよう機能追加を行う。 <pre> graph TD User[利用者] --> System[公共施設予約システム] System --> City[守山市] City -- "代行収納契約 1)初期導入費 2)月額利用料 3)決済手数料" --> Processor[決済代行業者] Processor -- "4)売上金の振込み" --> City Processor -- "施設管理者ごとに 3)決済手数料を相殺して 4)売上金の振込み" --> PaymentProcessor[決済業者] PaymentProcessor -- "クレジット払い QRコード払い コンビニ払い" --> Processor Processor -- "TACナショナルメンテナンス シダックス大新東" --> Partners[みらいもりやま21 文化体育振興事業団] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 キャッシュレス決済利用件数 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）】 キャッシュレス決済サービス利用者満足度		

事業概要【市役所庁舎内コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	滋賀県栗東市	人口	70,451人	事業費	7,062千円
事業概要	市役所での証明書の交付申請は、転入出や婚姻等の手続きと同じ窓口で受け付けており、タイミングによっては証明書の交付を受けただけの市民にも順番待ちが発生している。そこで、既に導入済のJ-LISが提供する「コンビニ交付サービス」を有効利用し、市役所庁舎内にコンビニ交付端末を設置することで、証明書の交付を目的とした来庁者をコンビニ交付端末に誘導し、市民の貴重な時間を待ち時間に割くことの無い行政の実現を図る。				
具体サービス	【市役所庁舎内でのコンビニ交付対応行政キオスク端末による証明書交付サービス】 ○住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、課税（非課税）証明書、所得証明書、戸籍全部・一部事項証明書、戸籍の附票を市民が自らが端末を操作することで取得可能にする。（申請書の記入・職員との対面による本人確認等不要） ○窓口交付より、100円安価で取得できる「お得感」から、行政キオスク端末側へ誘導する。 ○コンビニ交付に抵抗がある市民に対しては、職員が手助けを行いながらサービスを体験してもらうことで不安感を払拭し、次回からコンビニ店舗での利用を促す。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本庁舎コンビニ交付端末による証明書交付件数（住民票等） ②本庁舎コンビニ交付端末による証明書交付件数（所得・課税証明等） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明書の交付を目的とした窓口の利用者数（総合窓口課窓口） ②証明書の交付を目的とした窓口の利用者数（税務課窓口） ③本庁舎コンビニ交付端末設置にかかる利用者満足度				



事業概要 【マルチコピー機導入による市民サービス向上事業】

自治体名	滋賀県野洲市	人口	50,683人	事業費	7,443千円
事業概要	市役所窓口での証明書発行の際に、本人確認書類としてマイナンバーカードを提示する来庁者が多数おられ、取得しているが、利用には至っておらず、証明書発行のため市役所窓口が混雑し、長時間の待ち時間が発生している。市役所にマルチコピー機を設置し、体験する機会を提供し、来庁せずに証明書を発行できることを周知し、待ち時間や手続きの負担軽減を図る。また、マイナンバーカードの利用機会を提供し、カード普及促進につなげる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・窓口で手続きすることなく、証明書をマルチコピー機から発行することにより、手続きの軽減、待ち時間の短縮をすることができる。 ・市役所で手続きを習得し、次回以降はマルチコピー機設置施設で証明書を発行できるため、来庁する手間を省くことができる。また、閉庁時間でも証明書を発行することができる。 【コンビニ交付サービス】 マイナンバーカード  証明書発行  マルチコピー機 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁内コンビニ交付利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付利用率 ②庁内マルチコピー機の利用者満足度				

事業概要 【マイナンバーカードの印鑑登録証利用】

自治体名	滋賀県東近江市	人口	112,141人	事業費	6,500千円
事業概要	マイナンバーカードの本人確認書類としての機能を活用して、印鑑登録証とマイナンバーカードを統合を可能とすることにより、安全に窓口手続の利便性を向上します。				
具体サービス	【マイナンバーカードの活用】 印鑑登録手続により登録された印鑑の情報は、市民による各種契約といった、生活における重要な場面で利用するものです。 しかし現行の印鑑登録証は印鑑番号のみ印字されたものであり、本人確認等はいえません。 本事業によって本人確認書類も兼ねるマイナンバーカードを印鑑登録証とすることにより、マイナンバーカードの高度な個人認証の仕組が同手続に付加され、他人のなりすましによる印鑑登録証明書の取得を防ぐなど、利用者は安心便利に行政サービスを利用できます。 【プライバシー保護とセキュリティ対策】 利用者情報の適切な管理とプライバシー保護に最大限の配慮をし、データセキュリティ対策を強化します。 個人情報の取り扱いについては法的規制を遵守し、情報漏洩のリスクを最小限に抑えます。				
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による印鑑登録者件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードによる印鑑登録利用者の良評価 ②マイナンバーカードの交付率				



事業概要【コンビニ交付本籍地交付サービス共同導入事業】

自治体名	滋賀県米原市、湖南市	人口	91,835人	事業費	5,104千円
事業概要	市外在住の方については、戸籍証明書をコンビニ交付システムで取得することができず、令和6年度の広域交付制度開始後も市各窓口への来庁が必要となっている。このような背景から、本事業では、おうみ自治体クラウド構成市である湖南市と連携して、本籍地が近隣自治体である市民のサービス向上を目的に、住民と行政との身近な接点である“コンビニ”において、マイナンバーカードを用いて取得可能な証明書類の充実を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付 対象書類の追加】 住所地が市外である方を対象とした下記の証明書をコンビニ交付サービスで実装する ・戸籍証明書（全部（個人）事項証明書） ・戸籍の附票		デジタル実装タイプTYPE1 採択事例集から引用		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本籍地サービスを利用した戸籍証明書等発行率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①郵送請求での証明書発行件数の減少割合		

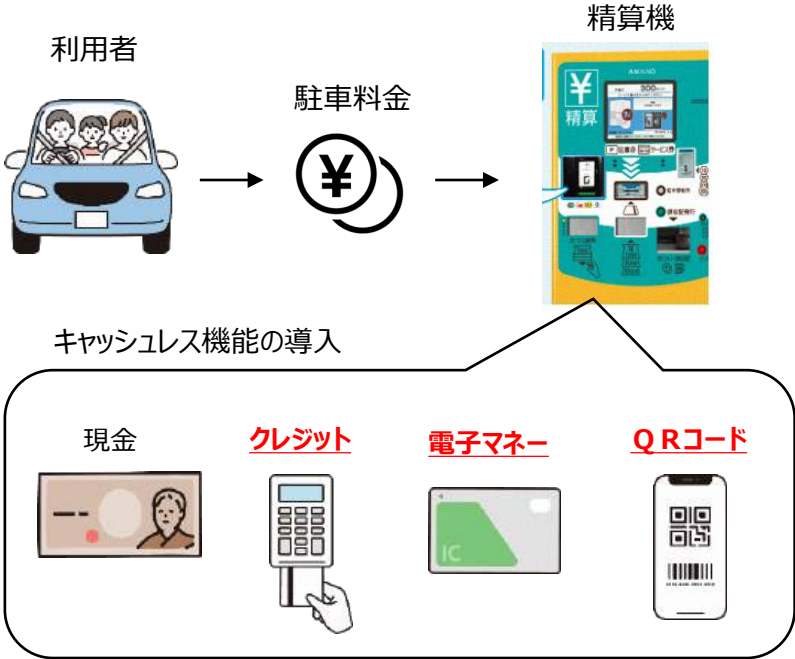
事業概要【デジタル機器を活用した投票環境向上事業】

自治体名	滋賀県米原市	人口	37,388人	事業費	26,923千円
事業概要	当日投票所がバリアフリー非対応等施設に課題が多く生じていること、人口減少や共通投票所の設置が可能となったことなど選挙を取り巻く環境が大きく変化していることから、当日投票所を全て共通投票所とし、有権者の利便性を向上するなどの投票環境の改善と併せ、マイナンバーカード等を利用した受付システムを導入し、受付事務の迅速化を行うことで、有権者がより投票しやすい環境を整備し、投票率の向上および選挙事務の合理化を図る。				
具体サービス	【デジタル機器を活用した投票環境向上事業】 - 投票当日、決められた投票所以外でも投票できるよう、全ての投票所に受付システムを導入し、ネットワークで結ぶことで、有権者の利便性の向上および二重投票の防止を図る。 - 当日投票所の名簿照合について、現行は、入場券を確認し、紙ベースの名簿で手作業による照合を行っているが、すべての当日投票所にマイナンバーカード等による名簿対照用端末を配置し運用することで、選挙人の待ち時間の短縮や従事職員の負担軽減につながる。 - 期日前投票所にマイナンバーカードによる名簿対照用端末を配置し運用することで、選挙人の待ち時間の短縮や従事職員の負担軽減につながる。				
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での認証率 ②当日投票所施設環境の改善率 ③投票区域外の当日投票者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①投票率増加ポイント ②市民意識調査結果 ③				

事業概要 【キャッシュレス決済・セミセルフレジ導入事業】

自治体名	滋賀県竜王町	人口	11,435人	事業費	7,517千円
事業概要	・住民課、税務課および総合庁舎西館にキャッシュレス決済・セミセルフレジを導入するもの。 ・行政サービスに係る手数料等の支払いについて、多様なキャッシュレス決済方法から選択できるようにする。 ・現金決済は、セミセルフレジを導入することで、決済に要する待ち時間の削減を目指す。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 ・行政サービスに係る手数料等の支払いについて、多様なキャッシュレス決済方法から選択できるようにするもの。 【セミセルフレジ導入】 ・住民対応窓口にセミセルフレジを設置することで、決済に要する時間を削減することが可能。				
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が可能な手続き数 ②キャッシュレス決済の利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 キャッシュレス決済・セミセルフレジ導入による利用者満足度		

事業概要【駐車場精算機におけるキャッシュレス機能の導入】

自治体名	京都府京都市	人口	1,379,529人 (R6.1.1)	事業費	16,780千円
事業概要	京都市御池駐車場（以下「御池駐車場」という。）においては、現金決済の比率が約 9 割（ I C O C A のみ利用可能）となっており、キャッシュレス化が進んでおらず、利用者の多様な決済手法に対応できていない状況であるため、精算機にキャッシュレス機能を導入する。本事業により、多様な生活スタイルに応じた決済手法を利用いただくことで、利用者の利便性向上等を図るものである。				
具体サービス	【駐車場精算機のキャッシュレス機能の導入】 御池駐車場に設置している事前精算機及び出口精算機（合計 7 台）に、キャッシュレス機能を導入する。 ・ クレジット決済 ・ 電子マネー決済 ・ QRコード決済  ※ アマノ(株)HPより				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済比率 ②キャッシュレス決済数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②利用台数の増加 ③決済所要時間				

事業概要 【行政キオスク端末の設置及び区役所庁舎案内のデジタル化】

自治体名	京都府京都市	人口	1,379,529人 (R6.1.1時点)	事業費	117,423千円
事業概要	マイナンバーカードをお持ちの方が住民票の写し等を発行できる行政キオスク端末を庁舎内に設置し、操作方法の支援をすることで、デジタルデバイドの解消を進めるとともに、事実上、庁舎内に証明書発行窓口を増設した場合と同等の混雑緩和効果が見込める。併せて、近隣行政機関・民間施設等との複合化が進む庁舎において、目的の窓口へのスムーズな御案内による総滞在時間の短縮に向け、庁舎案内のデジタル化を推進。				
具体サービス	【行政キオスク端末の設置】 - マイナンバーカードを利用して住民票の写し等が発行できる行政キオスク端末の設置。別途、操作支援員の配置も予定しており、丁寧な操作支援を行う等によりデジタルデバイス対策を推進 - 行政キオスク端末の設置により、証明書発行窓口増設と同等の効果。窓口の混雑緩和も推進 【区役所庁舎案内のデジタル化】 「シナリオ型 A I チャットボット」等を利用した庁舎案内により、来庁者をスムーズに目的の窓口へご案内する。また、多言語対応可能なもの等、多くの方にとってわかりやすいものを導入 ⇒また、地方創生人材支援制度（民間専門人材（デジタル専門人材））を活用し、これらサービスの U I ・ U X の向上によるデジタルデバイス対策や効果的な広報等に取り組み、効果の最大化を目指す。		<市民窓口課窓口>  窓口  キオスク端末 操作支援員 ・ 窓口混雑時も速やかにご案内 ・ 操作支援・機器操作の不安解消 <区役所支所>  庁舎案内サービス ・ 庁舎入口付近にタッチディスプレイ等を設置 ・ 様々な目的に応じて、適切な窓口をスムーズにご案内 ・ 直感的な操作で誰でも簡単に利用可能  住民票を取得したい！ コンビニでも取れるらしいが 初めてで不安なので窓口へ・・・ <コンビニ>  次回からは、 お近くのコンビニで		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キオスク端末の利用件数 ②庁舎案内の閲覧数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①計測対象区における職員窓口での平均対応者数 ②本市コンビニ交付件数及び交付利用率 ③計測対象区における平均待ち人数		

事業概要 【待たない市役所】

自治体名	京都府福知山市	人口	75,388人	事業費	8,837千円
事業概要	市役所の手続きにかかる所要時間は分かりにくく、手続き者にとってスケジュールの目途が立てにくい。市民の目線でサービス提供方法を見直してスムーズな行政サービスを提供するため、おくやみ窓口設置、斎場空き状況確認・予約など、「待たない」「同じことを書かない」「所要時間がわかる」市役所を実現するための環境整備を行う。				
具体サービス	【おくやみ窓口サービス】 - 予約制で、事前に必要手続きや準備物が分かり、手続きが一か所のできる「おくやみ手続」専用窓口を設置 - オンライン予約～事前案内～申請書印刷サービスを提供（情報連携ツールによる） - オンラインで手続き者のマイページを提供し、必要手続きがスマートフォン等で確認できる 【斎場予約サービス】 - 遺族が行う葬儀の手配の負担を軽減するため、斎場の空き状況が分かるシステムを導入 - 自治会や葬儀事業者など、関係者と打ち合わせながら斎場の手配ができるため、日程調整の負担が軽減 デジタル化と情報連携で対応 お待たせしません！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①おくやみ窓口の利用件数 ②斎場予約の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①おくやみ窓口・斎場予約にかかる満足度				

事業概要 【デジタル技術を活用した議会の「見える・伝わる」化事業】

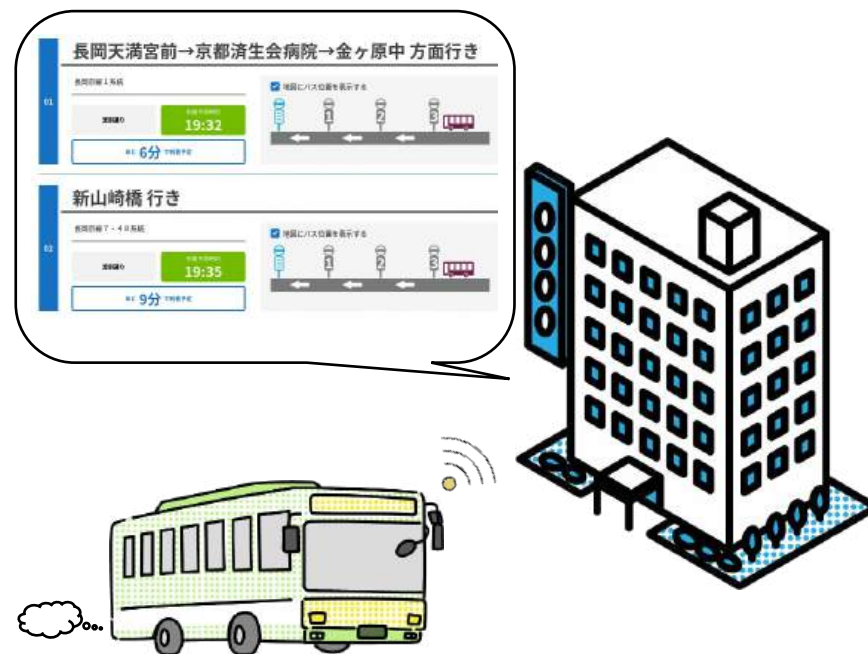
自治体名	京都府亀岡市	人口	86,816人	事業費	33,000千円
事業概要	新たに議場設備制御システムを導入し、議会映像配信システムと連携させることで、議場（運営及び配信）のデジタル化を図る。文字や説明資料（画像）などを配信内容に付加できるようになることで、「誰にとってもわかりやすい」議会の見える化を推進し、市民の議会への関心度を向上させる。				
具体サービス	- 配信映像に文字・画像・映像などの情報を合成することで、必要な情報が配信映像内で受け取れるようになり、来庁せずに議会情報を利用することができる。 - 文字などの視覚的な情報補完や鮮明な音声により、高齢者や障がい者などにとっても認識しやすい形で情報を発信することができる。 - 蓄積したデジタルデータは、議会や議員活動に対して興味を持ってもらうための情報公開のツールとして活用し、「誰にとってもわかりやすい」情報として利用価値を増進することができる。		鮮明な映像・音声 詳細な説明資料も含めインターネットを通じて鮮明な動画が視聴可能 開かれた議会 高品質なデジタルデータとして蓄積 議会職員 情報のバリアフリー化 利用価値の増進 合理的配慮		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①閲覧回数（ライブ中継） ②閲覧回数（録画配信） ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①インターネット配信視聴率（ライブ中継） ②市議会に対する市民の関心・理解度の上昇 ③		

事業概要 【「ぴったりサービス」を利用した行政手続きデジタル化事業】

自治体名	京都府向日市	人口	56,538人	事業費	12,062千円																								
事業概要	まちの魅力を高め、誰もが快適に暮らし続けられる地域づくりの一環として、「行かない・書かない窓口」サービスを実装する。 行政手続きにおけるオンライン申請の導入および窓口タブレットソリューションの活用により、市民の利便性向上を図り、市民の満足度を高めるとともに、本市に「ずっと住み続けたい」という定住意欲の促進につなげていく。																												
具体サービス	【オンライン申請サービス（行かない窓口）】 - 国が提供する電子申請システム「ぴったりサービス」を用い、行政手続きのオンライン化を推進。 - 市民はP C・スマホ・タブレット上から、年中無休で24時間、いつでもどこでも利用可能。 - 手続きのために、市役所に出向く必要がなくなり、「書かずに」「待たずに」申請を行える。 【窓口タブレットソリューション（書かない窓口）】 - ぴったりサービスと連携した窓口タブレットソリューションを導入し、書かない窓口を実施。 - 電子申請と窓口受付後の業務フローを統一化し、職員の事務効率化を図る。		いままでは <table><tr><th>窓口運用パターン</th><th>来庁前</th><th>来庁～窓口まで</th><th>窓口～受理まで</th></tr><tr><td>事前に記載して窓口で提出</td><td>様式入手 記載</td><td>来庁 →</td><td>提出 → 職員確認 → 受理</td></tr><tr><td>窓口で申請書をお願い、記載し提出</td><td></td><td>来庁 →</td><td>様式入手 記載 提出 → 職員確認 → 受理</td></tr></table> これから <table><tr><th>窓口運用パターン</th><th>来庁前</th><th>来庁～窓口まで</th><th>窓口～受理まで</th></tr><tr><td>事前に記載して窓口で提出</td><td>電子申請</td><td>行かない 来庁不要</td><td>データ到着 → 職員確認 → データ登録</td></tr><tr><td>窓口で申請書をお願い、記載し提出</td><td></td><td>来庁 →</td><td>タブレットに記入 提出 → 職員確認 → データ登録</td></tr></table>			窓口運用パターン	来庁前	来庁～窓口まで	窓口～受理まで	事前に記載して窓口で提出	様式入手 記載	来庁 →	提出 → 職員確認 → 受理	窓口で申請書をお願い、記載し提出		来庁 →	様式入手 記載 提出 → 職員確認 → 受理	窓口運用パターン	来庁前	来庁～窓口まで	窓口～受理まで	事前に記載して窓口で提出	電子申請	行かない 来庁不要	データ到着 → 職員確認 → データ登録	窓口で申請書をお願い、記載し提出		来庁 →	タブレットに記入 提出 → 職員確認 → データ登録
窓口運用パターン	来庁前	来庁～窓口まで	窓口～受理まで																										
事前に記載して窓口で提出	様式入手 記載	来庁 →	提出 → 職員確認 → 受理																										
窓口で申請書をお願い、記載し提出		来庁 →	様式入手 記載 提出 → 職員確認 → 受理																										
窓口運用パターン	来庁前	来庁～窓口まで	窓口～受理まで																										
事前に記載して窓口で提出	電子申請	行かない 来庁不要	データ到着 → 職員確認 → データ登録																										
窓口で申請書をお願い、記載し提出		来庁 →	タブレットに記入 提出 → 職員確認 → データ登録																										
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請数 ②オンラインで実施できる申請手続きの件数 ③窓口タブレットソリューションの利用回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請利用者の満足度 ②本市に対する市民の定住意向の割合 ③窓口タブレットソリューション利用者の満足度																										

事業概要【バスロケーションサービス実施事業】

自治体名	京都府長岡京市	人口	82,235人	事業費	580千円
事業概要	市役所新庁舎のデジタルサイネージにバスの接近情報を放映するための通信環境を整備し、プッシュ型の情報発信により利便性が向上することで、来庁者の地域公共交通利用の促進につなげる。また、地域公共交通事業者の収益が悪化する中で、来庁者の地域公共交通利用を促進する事で収支の改善に寄与し、地域公共交通サービスを維持するとともに自家用車に頼らず生活できるまちづくりにつなげる。				
具体サービス	【バスロケーションサービス】 - 市役所新庁舎のデジタルサイネージを活用し、来庁者バス利用に対する利便性及び利用促進のためバス接近情報を表示する。 【参考】 - 平成27年度 バスロケーションシステム整備 阪急バスHP、アプリ、Googleマップ等Web上でバス走行位置や接近情報を取得できる環境を整備。 - 令和4年度 JR長岡京駅バス停デジタルサイネージ設置 - 令和5年度 阪急長岡天神駅バス停デジタルサイネージ設置 利用の多い駅バス停においてサイネージによりバス接近情報の放映を開始。 - 令和7年度以降 引き続き、設置可能なバス停や施設へ同様の整備の拡大を検討				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①阪急バス長岡京市役所前バス停乗降者数 ②コミバス長岡京市役所前バス停乗降者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①阪急バス長岡京線の収支率 ②長岡京はっぴいバスの収支率		



事業概要【競争参加資格申請受付システム整備事業】

自治体名	京都府南丹市	人口	30,174人	事業費	15,510千円
事業概要	競争参加資格申請受付システムの導入。地域の建設業者を始めとした事業者にとって負担となっている書類での申請を、現在他市町村でも進められているクラウドによる電子申請に切り替えることで、発注者にとっての受付事務効率化はもちろん、事業者にとって便利かつ簡単及び迅速な申請手続きとすることを目的とする。				
具体サービス	【競争参加資格申請受付システム】 現在は、申請者が本市ホームページや窓口から取得した申請書の各種様式を、申請要領に基づき作成し、郵送若しくは持参により申請することとしているが、自宅や事務所のパソコンからオンラインにて電子データにより申請することを可能とするもの。なお、パソコンの操作に不慣れな事業者に対してのサポート体制としてヘルプデスクも整備することにより、地域の事業者全体のデジタル化の底上げと、記入の方法など解りにくい点を把握し、システム改善に反映することによるアクセシビリティの充実を併せて図る。		<pre> graph LR subgraph Business [事業者] B1[予備登録] B2[電子申請] B3[書類郵送] B4[申請データの不備照し戻し] B5[申請受理、通知メール自動発行] end subgraph System [競争参加資格申請受付システム] S1[予備登録 (本登録用パスワード申請)] S2[パスワード通知] S3[申請データの受付・確認] S4[申請受理] end subgraph Evaluation [調達システム] E1[電子入力システム] E2[業者情報] E3[データ連携] E4[契約管理システム] E5[申請情報] E6[認定情報] E7[成績評価システム] end B1 -- 予備申請 --> S1 S1 -- パスワード通知メール自動発行 --> B2 B2 -- 電子申請 --> S3 B3 -- 書類郵送 --> S3 S3 -- 申請データの不備照し戻し --> B4 S3 -- 申請受理、通知メール自動発行 --> B5 S4 -- データ連携 --> E3 E3 --> E2 E2 --> E4 E4 --> E5 E5 --> E6 E6 --> E7 </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請受付件数 ②オンライン申請率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①本システム使用の満足度		

事業概要 【住民サービス向上のための庁内窓口業務のDX推進事業】

自治体名	京都府南丹市	人口	30,174人	事業費	27,288千円
事業概要	住民サービス向上のため、窓口業務のDX化を図り、「行かない」「書かない」窓口を実現する。今後の情報化社会を見据え、オンライン申請により市役所へ行かなくても手続きができるようにする。また、来庁される場合であっても、住民が自ら住民票等を取得できるセルフ端末を導入するとともに、マイナンバーカードを利用して申請書記入の効率化を図る。あわせて、支払いの効率化を図るためにセミセルフレジ・キャッシュレス決済を導入する。				
具体サービス	【オンライン申請】 LINEを活用したオンライン申請システムを導入し、各種証明書の請求や手続きのオンライン化を実現する。 【マイナンバーカード対応記帳台】 マイナンバーカード等を活用し、窓口業務において、届出・申請書類を自動作成できるようにする。 【セミセルフレジ・キャッシュレス決済】 住民が支払いに係る時間を短縮と非接触を図るため、セミセルフレジを導入する。また、手数料等の支払についてキャッシュレス決済多種多様な決済手段へ対応する。 【証明書発行用セルフ端末】 本庁にセルフ端末を導入し住民が自ら住民票の写し等の交付を行うことができるようにする。証明書発行に費やしていた時間を窓口での対応業務に充てる等、行政サービスを向上させる。 事業概要図 「行かない」「書かない」、窓口を実現 行かない窓口（オンライン申請） 書かない窓口 キャッシュレス決済 マイナンバーカードの活用等により来庁者が届出・申請書を記入せずとも手続きできるようにし「住民の負担」を軽減する。 導入済みのセミセルフレジを活用し、キャッシュレス決済を実現する。支所機能の強化を図るために、各支所にもセミセルフレジを導入し、業務の効率化、住民サービスの向上を図る。 セルフ端末 本庁にセルフ端末を設置し、証明書発行に費やしていた時間を窓口での対応業務に充てる等、証明書発行以外の業務に従事する時間を増やし、行政サービスを向上させる。 市役所に来庁せずとも手続きできるようにし、住民の利便性向上とともに対面での対応業務に係る時間を減らし、行政サービスを向上させる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請システムの利用率 ②書かない窓口システムの利用率 ③キャッシュレス決済の利用率 ④セミセルフレジ利用率 ⑤証明書発行用セルフ端末利用率 ⑥LINE友達登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用した住民の満足度 ②手続きに係る平均時間 ③				

事業概要 【「行かない」×「書かない」窓口による「待たない窓口」推進事業】

自治体名	京都府木津川市	人口	79,816人	事業費	14,203千円
事業概要	フロントヤード（市役所窓口）改革の一環として、①本人確認が必要な申請、②手数料等料金が発生する申請について L I N E 申請を用いて行政手続きのオンライン化（行かない窓口）を推進することに加え、令和 3 年度に市民課へ導入した「書かない窓口」について、市民課以外の 5 課へ横展開を行い、双方から市役所窓口の混雑緩和を図る。				
具体サービス	【行かない窓口（L I N E 申請）】 - 住民票、戸籍、所得・（非）課税証明、納税・完納証明書等手数料支払いや運転免許証による本人確認が発生する証明書がマイナンバーカードの公的認証を使用し L I N E アプリで対応可能となる。 【書かない窓口システム】 - 氏名、住所、生年月日、世帯情報等の住民票記載の情報が申請様式に転記が可能となり、市民が手続き時に申請書類に書く手間を減らすことができる。		「行かない」×「書かない」窓口 による「待たない窓口」推進事業  L I N E 電子申請 書かない窓口システム		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口手続きでのシステム利用率 ②LINE申請で処理した年間の処理件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口処理時間減少割合 ②LINE申請利用者の満足度		

事業概要【オンライン決済導入事業】

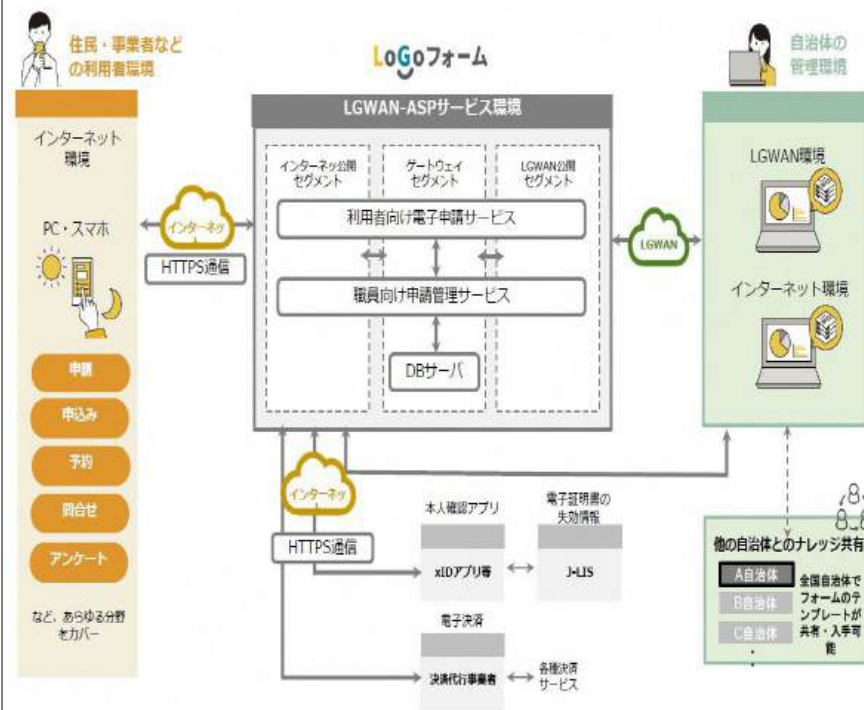
自治体名	京都府乙訓郡大山崎町	人口	16,279人	事業費	141千円
事業概要	・オンライン決済サービスを新たに導入し、既存のLINEによる電子申請機能と組み合わせることで、申請から料金支払いまでLINE上で一気通貫でデジタル完結することで、更なる行政サービスの利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子申請サービスにおけるオンライン決済サービス】 ●電子申請サービスへのオンライン決済機能の導入 ●集会所等の施設利用にかかる料金の支払いをオンラインで完結（オンライン決済） ●各種証明書等の料金のかかる手続きもオンラインで完結（オンライン決済） ●本人確認については、マイナンバーを用いた公的個人認証サービス（JPKI）を活用			The diagram illustrates the integration of online payment services into the existing administrative system. On the left, citizens (represented by icons of people) use a smartphone to interact with the 'LINE' app. The process flow is as follows: 1. '申請・登録' (Application/Registration) from citizens to the LINE app. 2. '通知' (Notification) from the LINE app back to citizens. 3. 'オンライン決済サービス導入' (Online Payment Service Introduction) is highlighted in a red box, showing a building icon for '決済代行' (Payment Agent) with '支払' (Payment) and '領収' (Receipt) arrows. 4. '送金' (Remittance) from the payment agent to the '町役場' (Municipal Office). 5. '通知' (Notification) from the payment agent to the LINE app. 6. '申請データ' (Application Data) from the LINE app to the '町役場'. 7. 'オンライン申請 本人確認' (Online Application Self-Verification) is shown at the bottom, with '郵送等' (Mail etc.) as an alternative path. 8. The '町役場' (Municipal Office) is shown with a computer monitor and a building icon, leading to '各制度担当課' (Each Policy Management Section) with staff icons. 9. These sections interact with '各制度処理システム' (Each Policy Processing System) represented by server icons.	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン決済サービスの利用者延人数 ②オンライン決済サービスを活用した手続き種類別延件数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度	

事業概要【申請書等作成支援システム導入事業】

自治体名	京都府久御山町	人口	15,405人	事業費	2,291千円
事業概要	日本語での意思疎通が困難な外国人が多い本町では、窓口における申請書等の記入や記入補助が大きな負担となっているため、マイナンバーカード等を利用した「申請書等作成支援システム」を導入し、多言語対応や、課を横断する窓口の連携を図り、申請受付業務の効率化に取り組む。併せて、マイナンバーカードの利用を促進することで、マイナンバーカードの交付枚数率の増加を実現する。				
具体サービス	【申請書等作成支援システム】 ・マイナンバーカードに記録されている4情報（氏名・住所・生年月日・性別）や運転免許証等※に記録されている3情報（氏名・住所・生年月日）を複数の申請書等に自動印字することができる。 ・効率よく必要な情報が必要な申請書等に即座に転記できるため、転出入時など、記入する必要書類が多い場合に大幅な時間短縮につながる。 特に、意思疎通が困難なことにより申請書等の記入及び記入補助に多大な時間を要する外国人については、多言語対応の機能を実装することで、大幅な時間の削減ができ、削減した時間にマイナンバーカードの利便性を案内し、効果的にマイナンバーカードの交付枚数増加に繋げる。 ※運転免許証、在留カード等の対応を想定。		<pre> graph LR S1[STEP1: 希望の申請書等を選択する] --> S2[STEP2: マイナンバーカード等を読み取る] S2 --> S3[STEP3: 内容を確認する] S3 --> S4[STEP4: マイナンバーカード等の4情報(3情報)が記載された申請書等が出力される] </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書等作成支援システムの利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書等1件あたりの業務短縮時間 ②マイナンバーカード保有枚数率（府平均比）		

事業概要【行政手続オンライン化推進事業】

自治体名	京都府精華町	人口	36,537人	事業費	10,412千円
事業概要	行政手続のために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対する負担の軽減や利便性向上のため、電子認証やオンライン決済等の機能を有する電子申請システム（LoGoフォーム）を導入し、あらゆる行政手続に対応し、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを構築する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGo フォーム」株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASP サービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。 ●LoGo フォームと連携もしくは拡充する機能 ・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」 ・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。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数 ②電子申請による申請回答数 ③マイナンバーカード利用手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口相談等、各種行政手続きにおける満足度 ②窓口の待ち時間 ③電子申請システムの利用満足度				



事業概要【申請書作成支援システム導入事業】

自治体名	京都府南山城村	人口	2,452人	事業費	1,101千円
事業概要	住民の窓口での待ち時間や煩雑な事務手続を軽減するため、マイナンバーカードを利用した「申請書作成支援システム」を導入する。これにより、住民の申請書記入の負担軽減を図るとともに、窓口の混雑緩和と滞在時間の短縮を図る。併せて、マイナンバーカードの利用シーンを住民へ提供することで、マイナンバーカードの普及および更なるデジタル化の促進を図る。				
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に記録されている4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を複数の申請書や届出書などに自動印字することができるシステム。 ・申請書の記入にあたり、住民にマイナンバーカードを提示していただいた後、職員で操作案内を実施し、申請書を印刷する。マイナンバーカードを提示していただくことで本人確認も同時に行う。 <pre> graph TD S1[STEP1: マイナンバーカードを読み取る 照合番号Bを入力 (生年月日+有効期限+セキュリティCD)] --> S2[STEP2: 希望の申請書等を選択する 申請書1, 申請書2, 申請書3] S2 --> S3[STEP3: 内容を確認する 住民票, 確認] S3 --> S4[STEP4: マイナンバーカードの4情報が記載された申請書等が出力される] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援システムの利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請1件あたりの手続き短縮時間		

事業概要 【透明ディスプレイによる窓口利便性向上事業】

自治体名	京都府南山城村	人口	2,452人	事業費	506千円
事業概要	窓口の利便性向上および全ての住民に平等な行政サービスを提供するため、透明ディスプレイを導入する。話した言葉を透明ディスプレイに表示することで、高齢者や耳の不自由な住民等に対する住民サービスの向上を図る。また、文字起こしシステムの翻訳機能を用いることで外国人への対応もスムーズに行うことができ、窓口滞在時間および職員の翻訳等作業の削減による業務効率化を図る。				
具体サービス	【透明ディスプレイ】 ・話した言葉を透明ディスプレイに表示することで、耳の不自由な方や高齢者等とのコミュニケーションを円滑にする。 ・会話をリアルタイムで翻訳する機能を活用することで、外国人への住民サービスの向上につながる。		 An illustration showing a male staff member with glasses and a suit standing behind a counter. A transparent display is positioned on the counter, showing a red text message. A resident, depicted from the back, is looking at the display. The text on the display reads: '本日はどのようなご用件ですか？' (What is the purpose of your visit today?).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①透明ディスプレイ利用回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①ディスプレイ利用者満足度		

事業概要【契約関係手続きの電子化事業】

自治体名	京都府南山城村	人口	2,452人	事業費	1,793千円
事業概要	現在、契約関係手続きについては、紙媒体での申請・契約を行っている。事業者からは、入札参加資格申請書・契約書受渡の業務負担、郵送代・印紙税等のコスト、原本紛失等に関して業務改善できないかとの要望があがっている。契約関係の手続きを一元的に電子化することにより、事業者の業務負担の軽減及び契約事務の効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格申請システム】 ・電子申請機能（24時間） ・審査結果通知機能 ・事業者検索機能 （申請時の入力項目は総務省から示された標準項目に対応可能） 【電子契約システム】 ・契約書検索機能 ・自動アラート機能 ・電子書類保管 ・承認機能 ・AI契約書管理機能 入札参加資格申請システム 電子契約システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムによる入札参加資格申請率 ②電子契約数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度				

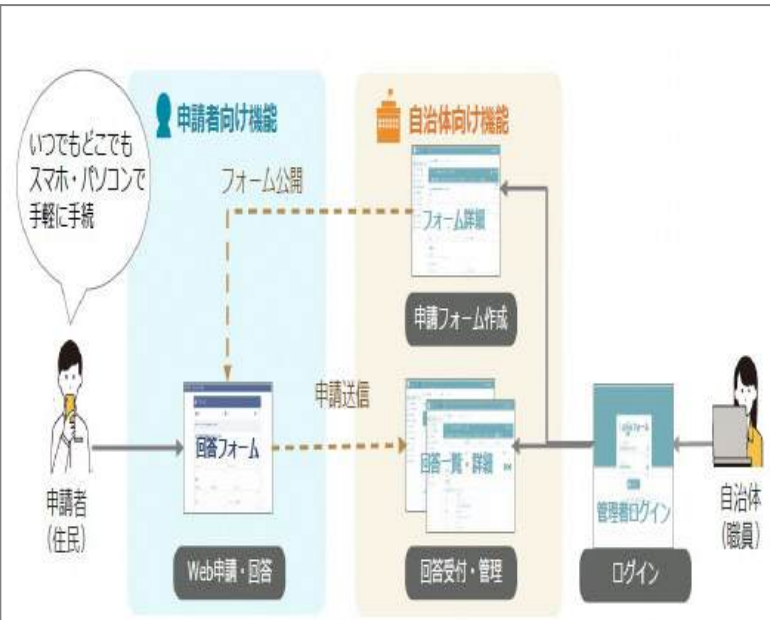
事業概要 【行かない・書かない行政サービス推進事業】

自治体名	京都府京丹波町	人口	12,760人	事業費	6,350千円
事業概要	役場まで距離がある地域もあり、公共交通網においても十分に整っていないことから窓口での申請手続きが負担となっている。また、高齢者は窓口での対面を望まれることが多いが申請書の記入項目が多いことが負担となっていることからデジタル技術を活用してすべての住民に簡単・便利・親切な窓口サービスを提供するため、マイナンバーカードを活用した電子申請サービス及び申請書作成システムの導入を一体的に行い、行政サービスの実現を図る。				
具体サービス	【行かない・書かない行政サービス】 ▼電子申請サービス 各種行政手続きをオンラインで行うことが出来る電子申請システムを導入する。なお、マイナンバーカードを活用した個人認証も可能となっており、また、キャッシュレス決済機能搭載していることからスマートフォン等で申請から決済（支払）まで行うことができるシステムとなっている。 ▼申請書作成システム 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続きで記入をしていた項目を自動印刷することで申請者の負担軽減を図る。また、タッチパネルにより簡単に選択・入力することができ、手書での記入をすることなく申請書を作成することが可能となる。		▼電子申請サービス  ▼申請書作成システム 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請サービス利用割合 ②申請書作成システム利用割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請サービスの満足度 ②申請書作成システムの満足度 ③		

事業概要 【窓口におけるキャッシュレス決済サービス導入事業】

自治体名	京都府京丹波町	人口	12,760人	事業費	4,149千円
事業概要	町内のコンビニエンスストアや商店等においてキャッシュレス化が進み、役場窓口での手数料の支払いについてもキャッシュレスでの支払対応への要望がある。また、現金のみ対応であるため、支払に時間がかかり、現金を持ち合わせてない人は近くのATMまで現金を引き出しに行くなどの必要がある。キャッシュレスサービス導入することで住民の利便性向上し、決済手段のデジタル化を図ることで会計処理による待ち時間の短縮を実現することができる。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ▼stera terminal （三井住友カード(株)、京銀カードサービス(株)） 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。ディスプレイが住民側と職員側それぞれにあることで、スムーズな会計処理が可能となり時間短縮が実現できる。 ▼POS+retail（POSシステム） （ポスタス株式会社） キャッシュレス端末stera terminalに搭載することのできるPOSシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計～決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、集計業務の効率化を実現できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済の利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済サービスの満足度 ② ③		

事業概要 【行政手続におけるオンライン化推進事業】

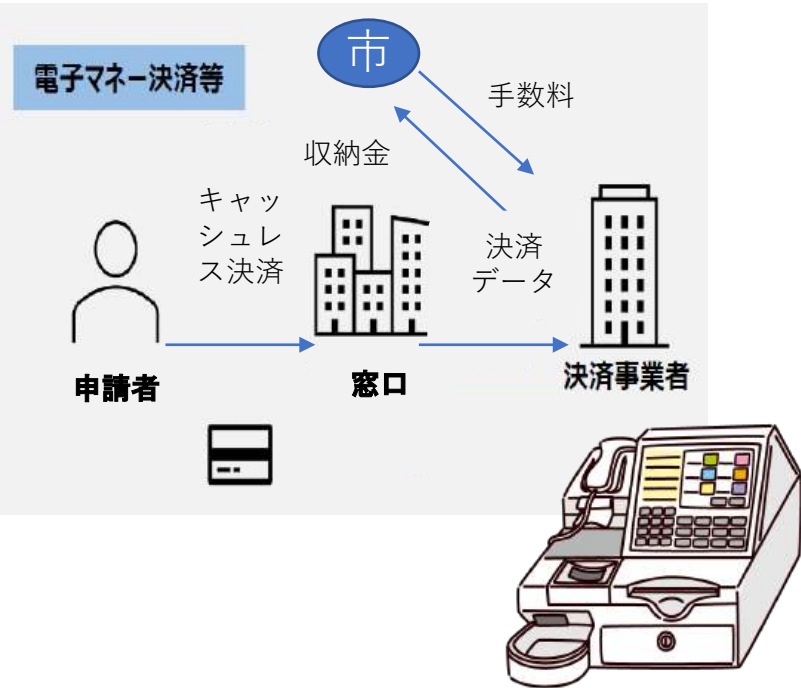
自治体名	京都府与謝野町	人口	19,709人	事業費	1,364千円
事業概要	行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きのため書類作成に手間がかかっている住民や事業者に対して、PCやスマートフォンなどから電子申請ができる仕組みのほか、マイナンバーカード等と連携した電子認証等の導入により、各種行政手続きのオンライン化や住民サービスの向上を目指すもの。				
具体サービス	【電子申請システム】 ・「LGWAN-ASPサービス」として株式会社トラストバンクが提供している自治体専用のノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」（自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し一元管理できるプラットフォーム）を導入 ・行政手続きのほか、申込予約や住民アンケート等をオンライン化し、住民や事業者が来庁せずとも申請・予約できるサービスを提供する ・LoGoフォームの連携・拡充機能を活かし、マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」、申請者と住民の双方向コミュニケーションを実現する「デジタル窓口」等を導入し、各種手続きのオンライン化を進める				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子化手続きにおける電子申請利用割合	 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 電子申請に対する町民満足度			

事業概要 【住民情報窓口待合への行政キオスク端末導入による利便性向上事業】

自治体名	大阪府大阪市	人口	2,773,417人	事業費	40,073千円
事業概要	区役所の住民情報窓口待合に行政キオスク端末を設置して、これまでコンビニ交付を利用したことのない市民に体感していただくことで、その利便性や簡便性を感じていただき、先々のコンビニでの証明書取得を促進する。				
具体サービス	区役所の住民情報窓口待合にキオスク端末を設置して、案内員による誘導を強化的に実施し、これまでコンビニ交付を利用したことのない市民に体感していただくことで、その利便性や簡便性を感じていただき、先々のコンビニでの証明書取得を大きく促進し、デジタル化によるサービス向上を感じていただける状態とするとともに、さらには来庁者の減少・待ち時間の短縮化や待合の過密状態の解消などにつなげる。		 The illustration shows a white kiosk terminal with a large screen and a printer output, positioned in front of a blue and white building labeled '区役所' (City Hall). The kiosk has a document being printed and is surrounded by some greenery in pots.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①導入する自動交付機による証明書等発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスを不安なく利用できると考える割合 ②コンビニ交付サービスの利用率		

事業概要

【住民票及び税証明発行手数料等のキャッシュレス決済導入による利便性向上事業】

自治体名	大阪府大阪市	人口	2,773,417人	事業費	92,665千円
事業概要	社会的なキャッシュレス化の広がりをつまえ、行政サービスにおいて多くの市民が利用する住民票等発行手数料や税証明発行手数料のキャッシュレス化を推進することにより、様々な支払い手段を窓口においても選択できる環境を整え、市民の利便性向上を図ることで、市民QoLの向上につなげる。				
具体サービス	・市内24区役所の住民情報窓口及び市税事務所の税証明窓口において、POSレジと連動する決済端末を導入し、住民票等の発行手数料について、クレジットカード・電子マネー・スマートフォンのコード決済での支払いを可能とする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済の利用率（区役所） ②キャッシュレス決済の利用率（市税事務所）		【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（区役所） ②キャッシュレス決済による決済処理時間の短縮（市税事務所）		

事業概要 【マイナンバーカードを活用した書かない窓口の実現事業】

自治体名	大阪府大阪市	人口	2,773,417人	事業費	199,950千円										
事業概要	区役所窓口等にマイナンバーカード券面記載事項読取印刷機器を導入し、申請書へ基本 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）を事前印刷する「書かない窓口」を実現することで、申請書作成の省力化を図り、来庁者の利便性を向上させる。														
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券面記載事項読取印刷機器を窓口を設置し、来庁者のマイナンバーカードに搭載されたICチップから読み取った基本 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）を、各種手続きの申請書に事前印刷する。 - 導入場所：24区役所の窓口、出張所、サービスカウンター他 ※住民情報系の窓口に限定せず、市民の利便性向上が期待できる窓口への機器導入を柔軟に検討		<table><tr><td>【機器の操作手順】</td><td>カードリーダー 制御部 プリンタ</td></tr><tr><td>① 制御部で作成する申請書を選択する。</td><td></td></tr><tr><td>② マイナンバーカードをカードリーダーに差し込んで、ICチップの情報を読み取らせる。</td><td></td></tr><tr><td>③ プリンタで、読み取った情報を記載した申請書を印刷する。</td><td></td></tr><tr><td>④ 印刷した申請書に必要事項を補記し、窓口へ提出する。</td><td></td></tr></table>			【機器の操作手順】	カードリーダー 制御部 プリンタ	① 制御部で作成する申請書を選択する。		② マイナンバーカードをカードリーダーに差し込んで、ICチップの情報を読み取らせる。		③ プリンタで、読み取った情報を記載した申請書を印刷する。		④ 印刷した申請書に必要事項を補記し、窓口へ提出する。	
【機器の操作手順】	カードリーダー 制御部 プリンタ														
① 制御部で作成する申請書を選択する。															
② マイナンバーカードをカードリーダーに差し込んで、ICチップの情報を読み取らせる。															
③ プリンタで、読み取った情報を記載した申請書を印刷する。															
④ 印刷した申請書に必要事項を補記し、窓口へ提出する。															
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 券面記載事項読取印刷機器の利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口手続き時間の短縮 ② 「書かない窓口」サービスの満足度												

事業概要 【施設におけるキャッシュレス化の推進】

自治体名	大阪府堺市	人口	811,396 人	事業費	1,801千円
事業概要	施設の予約について、仮予約はインターネットからできるが、本予約をするために施設に来所しなければならないという利用者の不便を解決するために現在運用している施設予約システムにキャッシュレス機能を導入する。また窓口でしか支払えない料金やクレジットカードを持っていない方の支払いが現金のみに限られ困るという声を解消するため窓口に決済端末を導入し、多様な支払い方法を提供する。				
具体 サービス	・施設予約システムへオンライン決済（クレジットカード決済）機能を追加し、11施設において来庁せずにインターネットで施設の予約が完結できるようにする。 ・窓口で決済端末がない3施設に決済端末を導入し、窓口で使用料の支払いをされる方や使用料以外の講座受講料や当日発生した備品代などをクレジットカード、電子マネー、二次元コードで支払いを行えるようにする。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 キャッシュレス決済比率 【アウトカム指標（成果指標）】 施設におけるキャッシュレス決済導入の満足度				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	大阪府貝塚市	人口	82,593人	事業費	2,624千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、住民票の写し等の各種証明書の交付申請書を自動で作成するシステムを導入して、「書かない窓口」を実現する。本市では、窓口で住民に手書きを強いる現状があり、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、住民の手書きの負担の軽減や、待ち時間を短縮し、窓口の回転率向上に資するとともに、職員によるヒアリング、記載内容・本人確認チェック、補記負担の削減及びマイナンバーカードの交付率の向上も期待できる、マイナンバーカードの利活用促進事業である。				
具体サービス	【申請書自動作成システム マイナピットPro】 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て、「書かない窓口」を実現する。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。次に、カードリーダーにマイナンバーカードを置き、顔認証を行う。すると、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基本4情報の読み込みが完了する。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、住民と職員の双方の負担を大幅に削減できる。 また、筐体の表と裏にあるタッチパネルは、画面がシンクロしている。そのため、機械に不慣れな住民が操作に困った際も、職員は背面パネルをタッチして、住民の操作を補助できる。 住民 手書きの負担 待ち時間 カードの利便性 etc. 職員 チェックの負担 補記の負担 etc. ①希望する手続きや入力項目をタッチ！ 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、顔認証で本人確認！ 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！ 住民も職員も、大幅に負担が削減されて嬉しい！ マイナンバーカードって便利だったんだ！ 活用場面を増やして「使って当たり前のカード」に！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムによる申請書等出力枚数 ②申請書自動作成システムの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書自動作成システムの満足度 ②手続き所要時間の短縮 ③マイナンバーカードの交付率				

事業概要 【対話型オンライン申請アプリケーション導入事業】

自治体名	大阪府守口市	人口	141,231人	事業費	11,253千円
事業概要	LINEによる対話型オンライン申請アプリケーションであるGovTech Expressを導入することで、行政手続きについて、これまで以上に簡便にオンライン申請することができるようにする。また、LINEのリッチメニューを見直し、既存サービスに新たなサービスを加え、総合的に機能拡張を行った上でリニューアルすることで、広く市民の方々が利用しやすい行政サービスを提供していく。				
具体 サービス	【オンライン申請】 ・LINEのトークから行政手続き・予約が完結 ・マイナンバーカードを利用した公的個人認証による各種証明書等の申請が可能 【LINEリッチメニュー拡充】 ・ゴミ出し検索 ・道路不具合連絡 ・避難所検索 ・雨雲レーダー 【セグメント配信】 ・利用者が希望する行政情報を選択して受信				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①行政手続きに係るオンライン申請手続数 ②公式LINE経由での行政手続きのオンライン申請数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINEの友だち増加数 ②サービスの利用満足度		

事業概要

【新たな総合窓口におけるマイナンバーカードを活用した証明発行自動交付機の導入事業】

自治体名	大阪府枚方市	人口	394,697人	事業費	9,427千円
事業概要	庁舎内にマルチコピー機を設置することにより、コンビニ交付を利用したことのないマイナンバーカード所持者に対して、証明書の自動交付を体験する機会を提供し、次回以降のコンビニ交付の利用に繋げ、本市の課題であるコンビニ交付の利用件数の増加を図るとともに、証明書交付請求書の記入の省略や、待ち時間短縮による市民サービスの向上を目指していく。				
具体サービス	【サービス概要】 令和6年度前期に開設する新たな総合窓口マルチコピー機を設置する。 マルチコピー機よりマイナンバーカードを利用することで、証明書(住民票、戸籍謄本等)を取得することが可能である。 【マルチコピー機による証明書取得のメリット】 ・証明書取得に係る交付請求書の記入が不要。 ・窓口が混雑していても、待たなくてよい。 ・本市では、コンビニ交付における証明書発行手数料について、窓口で証明書を発行するよりも100円安価に設定しているため、マルチコピー機による証明書の取得をする際は、窓口で証明書を取得するより100円安価に取得することが可能である。		・交付請求書の記入が不要。 ・窓口のように待たなくてよい。 ・証明書発行手数料が窓口交付より100円安価。 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①マルチコピー機における各種証明書発行件数 ②併設されている証明書発行窓口での証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①庁舎外におけるコンビニ交付による各種証明書発行件数 ②証明書発行件数全体におけるコンビニ交付による証明書発行件数の割合 ③マルチコピー機の利用満足度		

事業概要【施設予約システムの取消・還付申請機能の拡充】

自治体名	大阪府茨木市	人口	285,715人	事業費	9,886千円
事業概要	現在、施設利用に係る予約は、施設予約システムからオンラインで申請ができるが、取消及び還付申請は、施設窓口での手続きが必要であり、還付発生時は還付金の申請と受領のため、2度の来館が必要である。予約取消申請と還付申請をオンライン化することで、来館手続きを簡素化し、利用者の利便性の向上を図る。				
具体サービス	【施設予約システムの機能拡充】 施設予約システムに取消及び還付申請機能を導入することで、以下のようにシステム利用における利便性の向上を図る。 ・「取消申請」及び「還付申請」時に来館が不要に →24時間365日いつでも、どこでも、手続きが可能 ・取消、還付に係る申請書への記入が不要に →手続きに係る時間短縮に寄与 この結果、 →利便性の向上に伴い、施設利用者の増加による施設稼働率の適正化に期待 取消・還付申請を施設予約システムで実施				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①施設予約システムを介した取消申請数 ②施設予約システムを介した還付申請数 ③施設予約システムの利用者登録数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①取消申請に係る手続き所要時間の短縮 ②還付申請に係る手続き所要時間の短縮 ③施設稼働率の向上		

事業概要【異動受付支援システム拡張事業】

自治体名	大阪府泉佐野市	人口	99,043人	事業費	25,275千円
事業概要	本市では 泉佐野市DX推進全体方針を令和4年3月に策定、その重点施策の一つである、「書かない、待たない、行かない窓口」の実現を目指すため、令和5年度において市民課に住民異動受付支援システムを導入し実施していますが、市民課以外の他部署でも市民課の最新住民情報を利用することで、証明発行等の申請書の手書きを廃止すること及び、証明手数料等の支払いに対してもキャッシュレス決済を行うことで支払方法の多様化を図ること等を目的とし、住民異動受付支援システムのオプション機能である申請書作成機能の導入・他部署への拡張やキャッシュレス決済の導入を行い住民サービスの向上を図るもの。				
具体サービス	【異動受付支援システム拡張】 - 市民課以外の他部署においても証明発行等の各種申請手続きについて、市民課の保有する最新住民情報を利用し、手続申請書類をシステムで作成することによる、申請者の手書き書類の廃止。 【キャッシュレス決済導入】 - 手続・申請にかかる手数料等について、キャッシュレス決済対応レジを導入し、申請者に対して支払方法の多様化を図り、精算時間の短縮・つり銭等の受渡誤りをなくすよう改善を図るもの。 泉佐野市【異動受付支援システム拡張事業】全体概要				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口(異動受付支援システム)利用者数 ②キャッシュレス決済支払者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間（庁内滞留時間）の短縮 ②申請手続きのための待ち時間の短縮 ③窓口利用者の満足度（平均）				

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	大阪府和泉市	人口	182,816人	事業費	51,018千円
事業概要	各種ライフイベント（転入・転出・転居・出生・世帯異動・死亡）を起点とした手続き及び証明書発行業務について、書かない窓口システムの導入により、住民に申請書を何回も書かせない「書かない窓口」及び「申請書作成のワンストップ化」を行うことで、住民の利便性向上を図るとともに、申請情報の連携によりバックヤードの負担軽減を図る。また、将来的にはライフイベントを起点としない各種手続きについても横展開を行い、窓口業務の改革を行う。				
具体サービス	・住民との接点が最も多い“窓口”の改革 ・住民異動届を始め申請書の電子化に伴う書かない窓口の実現 ・住民の申請書作成のワンストップ化 ・各担当課申請窓口の集約				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市民室窓口における証明発行手続きの「書かない窓口」対応率 ②住民異動に関する手続きの「書かない窓口」対応率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者（住民）の手続き時間の削減 ②職員対応における作業時間の削減				

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	大阪府箕面市	人口	139,211人	事業費	7,637千円
事業概要	電子入札システムを導入し、電子で入札を行うことができるようにするもの。				
具体サービス	【電子入札システム】 - 一般競争入札、指名競争入札等の入札を従来の紙の入札から電子で行うようにするもの - 入札参加の資格申請を紙で郵送等で行っていたものを電子で行うようにするもの これにより来庁や郵送をしなくても入札参加資格の申請や入札を行うことができる。				
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登録者数 ②電子入札の応札者数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加業者の電子入札システム利用満足度 ② ③		

事業概要【申請書支援システム導入事業】

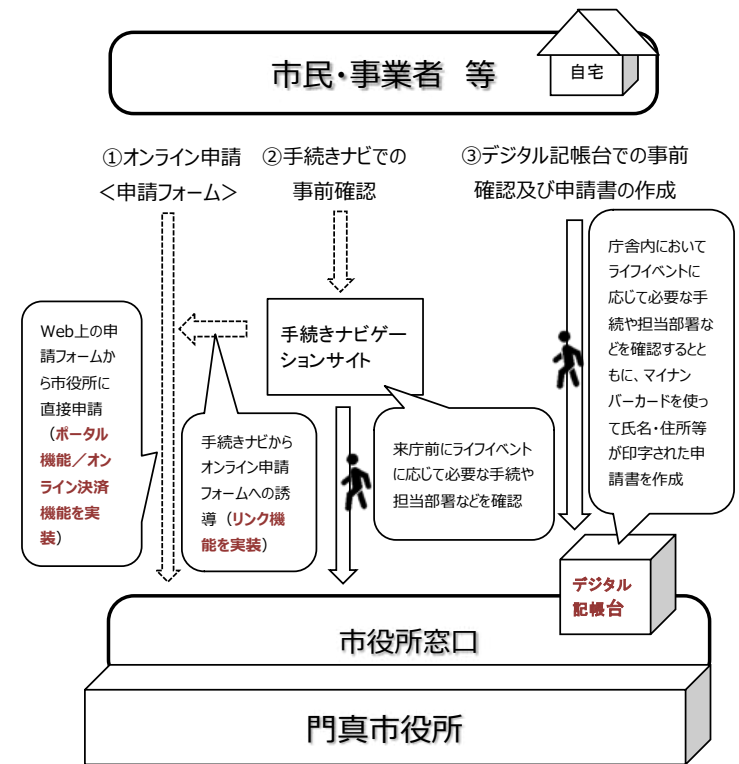
自治体名	大阪府柏原市	人口	66,900人	事業費	4,185千円
事業概要	地域の行政サービスをより効率的かつ利便性の高いものにするため、窓口業務のデジタル化の推進を目指しています。具体的にはマイナンバーカード等を活用することで、来庁者の申請書類等への記入負担の軽減化を図り、窓口混雑の緩和を目指します。将来的には業務の属人化を排し、均一の窓口サービスが実現可能になり、業務の効率化や業務プロセスの改善が期待され、高齢者や障がい者など、手続きが難しいと感じる人々も利用しやすくなり、すべての市民が包摂された社会の実現を目指します。				
具体サービス	【申請書支援システム】 窓口業務のデジタル化の推進 事前申請なしでマイナンバーカードを持参し、キオスク端末等でカード情報を読み取ることであらかじめ氏名、住所等が記入された申請書を作成する。 【効果】 来庁者の記入負担の軽減化を図る。 窓口の混雑の緩和。 業務の効率化。 申請書支援システム 来庁 申請書作成 申請書提出  事前申請不要 マイナンバーカードを利用して申請書を作成 窓口で受付 滞在時間の短縮 				
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システムを利用した申請書数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システムの満足度【来庁者】 ②手続き所要時間				

事業概要【放課後児童クラブ入会申請手続きのオンライン化を起点とした庁内横展開に関する事業】

自治体名	大阪府羽曳野市	人口	108,247人	事業費	11,546千円
事業概要	ローコードツールの導入による放課後児童クラブ入会申請手続きのオンライン化を行い、手続きに要する市民の時間的制約や来庁等の手続き負担を軽減するとともに、アプリ開発に専門性を要しないツールの特性を活かし、作成事例をもとにした他手続きのオンライン化へと庁内横展開を進める。また、ツールの機能を更に活用し、入退室時の保護者への自動メール送信や、データベースに蓄積された情報の分析に基づくサービス向上及び活用促進を行う。				
具体サービス	【利用サービス】 ・kintone・・・入力情報の蓄積、一覧、検索可能なデータベース機能を有するローコードツール。これによりアプリを作成 ・FormBridge・・・kintoneに接続できる外部フォーム作成機能。これによりkintoneのアカウントがない保護者から申請を受けることができる。 ・kViewer・・・kintone内の情報を外部公開する機能。これにより申請の受付状況を公開。 ・PrintCreator・・・kintone内の情報を印刷するための機能。これにより児童用のQRコードを作成。 ・kMailer・・・kintoneに登録されているメールアドレスへの自動メール送信する機能。これにより保護者へ自動連絡を行う。 ・gusuku customine・・・kintoneの標準機能では行えない画面のカスタマイズや画面表示等をトリガーとした自動処理を実装するための機能。QRの読み込み等に利用。 ・Logoフォーム・・・別途本市で利用している外部フォーム作成ツール。電子決裁機能があるため、放課後児童クラブ任意団体保険料の支払いに利用。 保護者 羽曳野市 入会後				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請の利用率 ②入退室管理サービスの利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請の利用者満足度 ②入退室管理サービスの利用者満足度				

事業概要【スマート窓口推進事業】

自治体名	大阪府門真市	人口	117,201人	事業費	6,304千円
事業概要	現在の窓口環境では、行政手続のために何度も氏名や住所等を記載したり、支払いが伴う手続きのオンライン申請ができないなどといった課題がある。そのため、各種手続きのオンライン申請環境を拡充するとともに、マイナンバーカード等を活用して氏名・住所等の基本情報が事前印字された申請書類を作成することができるデジタル記帳台を市役所内に設置することで、「行かない・待たない・書かない」、いわゆるスマート窓口を推進し、市民等の利便性向上及び負担軽減を図る。				
具体サービス	【デジタル記帳台（申請書作成支援システム）】 - 市役所に設置するデジタル記帳台において市民等のマイナンバーカード等を読み取り、付属するタッチパネル式ディスプレイで必要な申請書等を選択していただくことで、氏名・住所等が事前印字された申請書類を一括で作成するもの 【オンライン申請環境の拡充】 - 既存オンライン申請システムに対し、ポータル機能を実装することで、市民等とのやり取りのオンライン化や申請管理機能の充実化を図るもの - 既存オンライン申請システムに対し、オンライン決済機能を実装することで、申請時に必要な手数料等の支払いをクレジット等のオンライン決済で可能とするもの - 既存の手続きナビゲーションシステムに対し、オンライン申請システムへのリンク機能を実装することで、オンライン申請への案内を容易にするもの				
主なKPI	【アウトカム指標（成果指標）】 ①デジタル記帳台利用件数 ②オンライン決済利用手続き数 ③オンライン決済利用の申請件数				
	【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書等の作成に係る削除時間 ②次回以降もオンライン決済を継続利用したい人の割合				



事業概要【データでフロント改革！なわレボプロジェクト】

自治体名	大阪府四條畷市	人口	54,378人	事業費	36,864千円
事業概要	住民の利便性向上とさらなる市民体験価値向上を目的にフロントヤード改革を実行。具体的には、自宅・コンビニなどのオムニチャネル化、BPRを踏まえたデジタルツールの活用及びそれらを踏まえた、庁舎空間創出を実現。サステナブルなEBPM推進をめざす。				
具体サービス	【書かないワンストップ窓口サービス】 書かない窓口システムを導入し、参照データ・入力データの自動連携による対応・入力・処理時間の短縮、ナビゲーション機能により必要手続の明示を可能とする。 このことから、住民の各種申請に係る手続き時間を短縮し住民へ便益を提供。 また、職員の生産性向上(直接連携構成)による手続き総時間の削減が見込める。 【コンビニ交付サービス】 証明発行のうち、戸籍に関する証明書を全国にあるコンビニエンスストアで提供し、コンビニエンスストア交付利用者の利便性向上と利用者の定着を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かないワンストップ窓口サービスのシステム利用率 ②戸籍証明書発行に係るコンビニ交付利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かないワンストップ窓口サービスの利用満足度 ②戸籍証明書発行に係るコンビニ交付利用満足度				

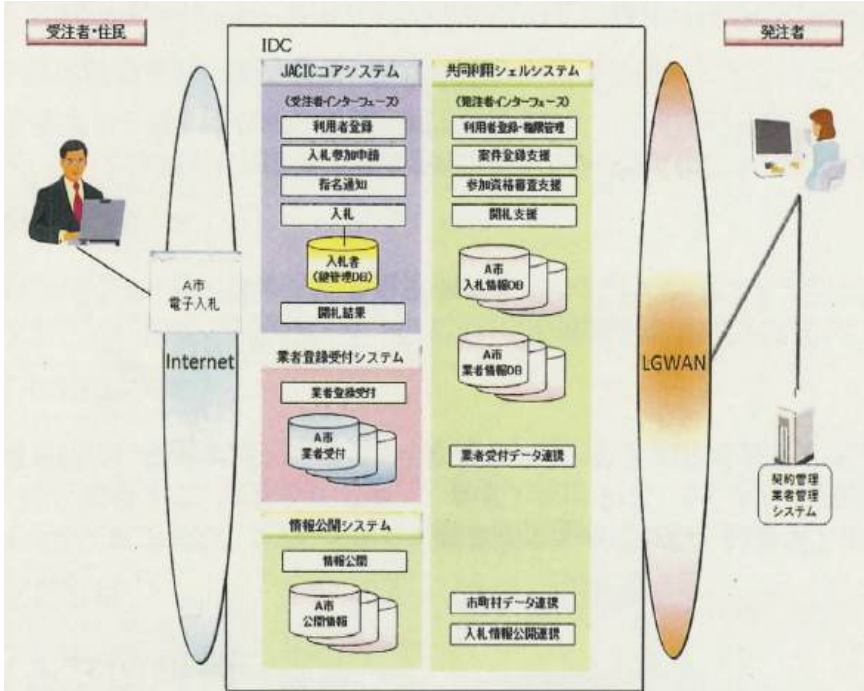
四條畷市のフロントヤード改革の全体像



事業概要【議会情報提供事業（委員会のライブ・録画及び文字付配信業務等）】

自治体名	大阪府四條畷市	人口	54,378人	事業費	3,073千円
事業概要	聴覚障がい・難聴者等を含む幅広い世代の方に向けて、各種委員会の審査内容を届けるため、委員会のライブ・録画映像配信及びリアルタイム文字起こしの環境構築や質疑ディスプレイを設置し、来庁して傍聴することも、自宅等にて視聴することも可能となり、これまで審査内容を知るには傍聴するしか手段がなかったが、四條畷市議会基本条例に基づき、デジタル技術を活用した市民に身近な開かれた議会をめざす。				
具体サービス	【各種委員会のライブ・録画配信サービス】 - 委員会動画をライブ（発言をリアルタイムで可視化するAI音声認識ソフトによる文字付配信）・録画配信 - 質疑ディスプレイによる発言を文字付配信のほか、配付資料を映像配信（傍聴者・視聴者対象） <pre> graph LR A[委員会] --> B[システムサービス事業者 ※インターネット配信] A --> C[質疑ディスプレイ] B --> D[スマートフォン] B --> E[パソコン] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ●委員会ライブ・録画配信アクセス（件） ●本会議・委員会の年度傍聴者数（人）		【アウトカム指標（成果指標）】 ●委員会ライブ・録画配信に対する満足度（Pt）		

事業概要 【電子入札システム導入事業】

自治体名	大阪府四條畷市	人口	54,378人	事業費	6,830千円
事業概要	電子入札システムを導入することにより、入札参加業者における移動・拘束時間などの負担軽減を図るとともに、談合の抑制、ペーパーレス化、入札会場準備削減、新型コロナウイルス感染症感染防止につなげようとするもの。また、市町村共同利用のシステムを導入することにより、広域連携によるコストの低減を図ろうとするもの。				
具体 サービス	電子入札の導入により、従来の紙による入札情報（調達案件内容）の入手から開札までの一連の手続を手元のパソコンからインターネットを介して行おうとするもの。これにより、場所や時間の制約を最小限として競争参加資格確認申請から入札参加者への落札決定の通知までの業務が電子的に実現される。				
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数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札にかかる入札参加業者の来庁削減回数 ②入札参加申込受付にかかる時間（年間） ③入札参加業者の電子入札システム利用満足度		

事業概要【行政サービススマート化事業】

自治体名	大阪府三島郡島本町	人口	31,660人	事業費	22,984千円
事業概要	コンビニ交付サービスを導入することで、本町の住民が日本全国のコンビニエンスストア等において、夜間・休日でも住民票の写し・印鑑証明書を取得できるようにし、住民サービスの向上と窓口業務の効率化を実現する。 また、セミセルフレジ及びキャッシュレス決済を導入し、非接触及び支払いの多様化を図ることにより、住民サービスの向上と窓口業務の効率化を実現する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末で、マイナンバーカードを利用し、住民票の写し及び印鑑証明書の交付を行うサービスの導入 【セミセルフレジ及びキャッシュレス】 ・セミセルフレジ及びキャッシュレス決済システムの導入、構築 コンビニ交付サービスのイメージ 【キャッシュレス決済、セミセルフレジの導入】 自動釣銭機				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニでの交付率 ②役場閉庁時間のコンビニ交付件数 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コンビニ交付サービスの利用満足度 ②キャッシュレス決済サービスの利用満足度				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	大阪府泉南郡岬町	人口	14,628人	事業費	6,260千円
事業概要	高齡化や近年の在留外国人の増加に伴い、行政手続きの申請に時間と手間を要している。行政手続きにおいて、マイナンバーカード等から基本４情報を取り出し、証明書の交付申請書に基本４情報の転記を行うことで、住民が申請書への手書きでの記入を要せずに手続きを行える「書かない窓口」を実現し、住民・職員の負担軽減を図り、もって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】 外国語にも対応したタッチパネル端末を使用し、マイナンバーカード等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等に氏名、住所等の必要事項を出力し、申請者自身で記載する項目の一部省略を可能とする。 The flowchart illustrates the 'Self-Service' process for creating application forms. It starts with an applicant (申請者) who uses their My Number Card (マイナンバーカード等) at the 'Application Form Creation Support System' (申請書作成支援システム). The system outputs the form (申請書出力), which is then processed at the 'Counter Window' (手続き窓口) by staff. A curved arrow labeled 'Achieved Results' (得られる成果) points from the counter back to the applicant, indicating the benefits. 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申請書作成支援システム利用申請書数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続き所要時間の短縮 ②支援システムの満足度（来庁者・職員）				

事業概要【キャッシュ決済導入事業】

自治体名	大阪府泉南郡岬町	人口	14,628人	事業費	9,063千円
事業概要	岬町では、高齢化や鉄道ダイヤの大幅な削減により移動手段としてのコミュニティバスの役割が増しているが、キャッシュレスに対応が出来ていないため、小銭の準備など利用に不便をかけている。簡易型交通系IC端末機を導入し、キャッシュレス決済を実現することにより、利用者の利便性を向上させるとともに、利用データからバスの利用状況を分析し、効率的な運行を図り、住民の交通環境の向上を行う。				
具体サービス	【交通系ICカード決済システム】 コミュニティバスに簡易型交通系IC端末機を搭載し、交通系ICカードの読み取りにより運賃の支払いを行う。カードの利用データから、利用者データを得て、コミュニティバスの運行ダイヤや運行区間の改善を図る。 コミュニティバスキャッシュレス化の仕組み 乗客 → 交通系ICカード → 読み取り機 → バス 得られる成果 住民: スムーズな乗降 硬貨の準備が不用 職員: 料金の回収、集計が不用で、業務を効率化				
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者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①乗り降り時間の短縮（主要バス停のみさき公園駅） ②コミュニティバスキャッシュレス決済満足度				

事業概要【キャッシュレス窓口端末の設置事業】

自治体名	兵庫県	人口	5,366,910人	事業費	53,610千円
事業概要	現金又は収入証紙により手数料等を収納している運転免許更新センター、工業技術センター、県民局等の窓口 にキャッシュレス端末を設置し、現在の納付手段に加えて、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済による支 払いに対応することにより、収納の多様化による県民の利便性向上と集計等窓口事務の効率化を図る。				
具体 サービス	【県窓口におけるキャッシュレス端末の導入】 ○現金納付への対応 県民が事前に現金の用意をする必要がなくなり利 便性が向上する。 これまで手書きで発行していた領収書も機械印 字が可能になり手数料等支払いに要する時間を短 縮できる。 また、窓口での現金収受が減少し、接触機会の 減少による感染症のリスク低減にも寄与する。 ○収入証紙による納付への対応 収入証紙は事前に金融機関等の売りさばき所で 購入した上で来庁する必要があるため、場所と時間 の制約があるが、窓口で直接手数料を決済でき、 支払手段も多様化するため、利便性が向上する。 ○集計業務の効率化 POSデータを活用することで、集計業務の効率化 が図られる。				
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		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス端末導入に対する利用者の平均満足度		

【導入する端末イメージ】



セルフ型端末
(運転免許更新
センターに設置)



非セルフ型端末
(職員が操作する所属
に設置)

事業概要【スマート区役所事業】

自治体名	兵庫県神戸市	人口	1,498,925人	事業費	55,009千円
事業概要	神戸市では限られた人員体制で現行の市民サービスの維持・向上をはかる「スマート区役所」の実現を目指すため、徹底した業務効率化・体制最適化や、手続きの利便性向上、相談支援業務の充実を図るための検討を進めているところである。導入準備のできた窓口発券機の機能充実について、R 6 に本格実施を行う。				
具体サービス	窓口発券機の機能充実 【窓口発券機の機能充実】55,009千円 - 事前Web予約 - 混雑状況確認（リアルタイム） - 発券機能 - 電子発券（QRコード）…等				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web 予約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度		

事業概要【民生委員・児童委員活動記録のDX支援事業】

自治体名	兵庫県神戸市	人口	1,498,825人	事業費	30,000千円
事業概要	ICT技術を活用し民生委員・児童委員活動のDX化を図り、民生委員・児童委員間の情報連携、業務の効率化を図る。 また、民生委員・児童委員活動で得られたデータを有効活用する仕組みを構築する。				
具体サービス	【コミュニケーションツールを活用した活動記録入力集計システム】 ・チャットボットで活動内容を誘導入力 ・ビジネスチャット（LINEWORKS）で情報共有 ・データを収集・分析しEBPMをもとに課題解決 ・リモート相談窓口の設置 ■民生委員のDX化 1. 構成イメージ The diagram illustrates the system architecture for the digital transformation of social workers. It shows a flow from individual social workers and area chairmen using LINEWORKS for activity recording and information sharing. Data is then collected and analyzed to support EBPM (Evidence-Based Policy Making) for problem-solving. A call center is set up for remote consultation. The system is managed by a business operator who handles operation and maintenance. Data is stored in a database (DB) and can be accessed remotely for consultation. The system is built on a cloud infrastructure (クラウド） and includes a disaster recovery plan (防災対策）.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①アプリ利用者数 ②LINEWORKSの入力件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①民生委員・児童委員の利用満足度				

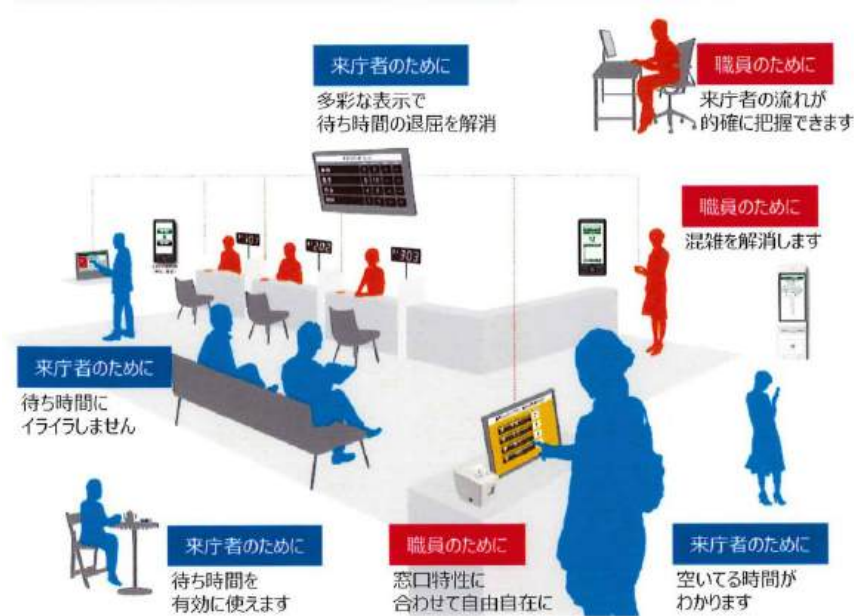
事業概要 【証明発行窓口のキャッシュレス決済の導入】

自治体名	兵庫県明石市	人口	306,063人	事業費	3,263千円
事業概要	市の証明発行窓口での手数料の支払いについて、キャッシュレス決済およびPOSレジを導入することで、多様な支払方法の選択による利便性の向上や待ち時間の短縮による市民サービスの向上を実現するとともに、自動釣銭機での釣銭管理や決済データの活用による現金管理の適正化と収納業務の効率化を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 - 市民の利便性向上のため、取扱件数の多い証明発行窓口（住民票や税務証明など）での手数料の支払いにおいて、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用したキャッシュレス決済を導入する。 【自動釣銭機】 - 自動釣銭機に接続されたレジを導入することで、窓口での市民の待ち時間の短縮や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キャッシュレスの利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケート調査による導入後の利用者の満足度 ② ③		

事業概要【明石市ホームページ 便利機能の導入】

自治体名	兵庫県明石市	人口	306,793人	事業費	2,530千円
事業概要	明石市ホームページに ①スマート手続きナビゲーション ②ごみ分別検索 ③防災・緊急メール連携の新機能を導入する。 他自治体にも採用されている利便性の高い機能を導入することで、利用者が求める情報に短時間でたどり着きやすく、より内容が伝わりやすい市ホームページを目指す。				
具体サービス	【市ホームページへの新機能導入】 - スマート手続きナビゲーションを導入し、転入や出産などのライフイベントに関して、個々の状況に応じた手続き内容や必要な書類、オンライン申請などを案内する。 - ごみの分別や出し方、地域ごとの収集日を検索できる機能を導入する。 - 防災メール配信時、ホームページの緊急情報欄に自動的に掲載される機能を導入する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマート手続きナビゲーションへのアクセス数 ②ごみ分別検索へのアクセス数 ③防災メール掲載ページへのアクセス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市ホームページ利用者の満足度（情報がすぐに見つかった人の割合） ②市ホームページ利用者の満足度（調べたいことが解決した人の割合） ③市ホームページへのアクセス数				

事業概要 【番号発券システム等整備事業】

自治体名	兵庫県明石市	人口	306,063人	事業費	9,000千円
事業概要	当市中心駅の明石駅前にあるあかし総合窓口は、複数業務をワンフロアで行っている。 新たな発券機を導入することで、渡り機能による二重待ち解消により待ち時間の短縮を実現するとともに、順番が近づいた方にお知らせメールの送信や窓口の混雑状況をWebサイトで公表することで、利便性の向上を図る。				
具体サービス	【番号発券システム】 (1) 待ち人数及び待ち時間を画面表示 (2) 呼出し及び受付 (3) 渡り機能（複数発券機能）での複数業務受付による二重待ち解消 (4) 順番お知らせメール送信 (5) Webによる混雑状況の公表		 The diagram illustrates the Akashi Comprehensive Window service area. It shows a central service counter with staff members and several self-service kiosks. The kiosks are designed to streamline the process for both customers and staff. Key features include: For Customers (来庁者のために): - 多彩な表示で待ち時間の退屈を解消 (Eliminate boredom with diverse displays during waiting times). - 待ち時間にイライラしません (No irritation during waiting times). - 待ち時間を有効に使えます (Waiting time can be used effectively). - 空いている時間がわかります (Waiting time when the counter is free is visible). For Staff (職員のために): - 来庁者の流れが的確に把握できます (The flow of visitors can be accurately grasped). - 混雑を解消します (Eliminates congestion). - 窓口特性に合わせて自由自在に (Freely and flexibly according to the characteristics of the window).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①最大待機人数 ②順番お知らせメールの送信回数 ③混雑状況を公開するWebページのアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①番号発券システムの満足度 ② ③		

事業概要【デジタルサイネージを活用したバスロケーション等情報発信事業】

自治体名	兵庫県加古川市	人口	256,358人	事業費	18,907千円
事業概要	市の玄関口であるJR加古川駅のコンコース及び駅前ロータリーにデジタルサイネージを設置し、公共交通情報として、かこバス（コミュニティバス）などの運行状況やデータ連携基盤と連携したシェアサイクルの空き情報等をリアルタイムに発信する。また、行政関連情報として、観光・イベントや駅前公共施設等の情報を効果的に発信する。これらにより、公共交通の利便性向上や公共施設の利用促進を図り、駅周辺を訪れる全ての人にやさしいまちを実現する。				
具体サービス	【公共交通情報】 ・バスの運行状況（バスロケーション）の表示 ・バス時刻表の表示 ・バス路線図の表示 ・駅前ロータリーのバス乗り場の表示 ・バスの乗車方法や支払方法の表示 ・シェアサイクルの空き情報の表示 【行政関連情報】 ・観光情報の表示 ・加古川駅周辺でのイベント情報の表示 ・JR加古川駅前の公共施設(市民交流ひろば等)情報の表示 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①掲載コンテンツの見直し検討回数 ②情報発信するコンテンツ件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①デジタルサイネージ利用者の満足度 ②バスの利用機会の増加率				

事業概要【赤穂市戸籍（本籍地）・税務証明コンビニ交付事業】

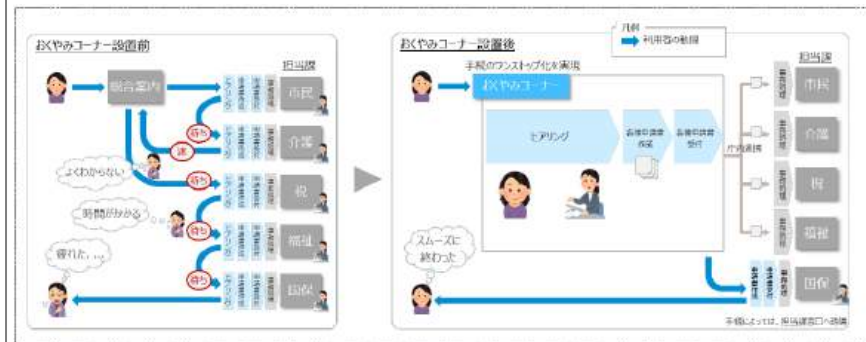
自治体名	兵庫県赤穂市	人口	44,873人	事業費	10,296千円
事業概要	本市では、平成28年度から住民票・戸籍・印鑑証明のコンビニ交付を実施しているが、戸籍の本籍地証明や税務証明には対応していない。マイナンバーカードを活用した「行かない・書かない市役所」を更に推し進めるとともに、発災時等のBCP対策を包含した行政サービスを実現し、住民等の利便性向上を図るため、既存のコンビニ証明交付基盤への機能追加を行う。				
具体サービス	【各種証明のコンビニ交付サービス】 ✓申請者はマイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストア等の多機能端末で各種証明を申請 ✓画面の指示に従って操作を行うことで、申請書への記載が不要 ✓全国約55,000店舗で6:30~23:00の間（戸籍証明は平日8:30~18:00）証明を取得できることから、平日仕事のある方や、市外へ転出した方の利便性向上に寄与 ✓証明発行用サーバーはクラウド上にあることから、発災等で市役所窓口が機能できない状態でも証明の発行が可能 ✓併せて庁内にも多機能端末を設置し、職員が操作説明を行うことで、マイナンバーカードを使った各種証明の取得を体験してもらう。 既存のコンビニ交付用の証明書発行サーバーに戸籍（本籍地）・税務証明用のデータを追加する。証明書発行サーバーはクラウド上にあるため、市役所窓口が被災等の理由で業務困難な状況となっても、各種証明書をコンビニで取得することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①広報・周知の回数 ②コンビニ証明交付件数（庁内設置端末の利用を含む） ③休日・夜間の証明交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスに対する満足度				

事業概要【電子申請サービスで行かなくてe市役所構築事業】

自治体名	兵庫県三木市	人口	74,089人	事業費	12,777千円
事業概要	窓口での煩雑な手書きや郵送手続きに時間がかかるなど、住民から電子申請システムを利用して手続き簡素化の要望が多く、いつでも利用できるオンライン申請や待たない窓口を実現することで、行政サービスの質向上を実現する。スマートフォン等を利用してオンライン申請で行政手続きや町ぐるみ健診予約ができました、庁舎にライフイベントに沿った行政相談スペースを設置し、電子申請を活用した便利さを実感できるデジタル3原則を推進する。				
具体サービス	本事業で導入するシステムは、電子申請で完結できる行政手続きをオンラインで完結し、「行かない」「待たない」「動かない」窓口を実現し、手続きのファストパス化とライフイベントに沿った「ワンストップ窓口」にも対応します。 ● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請。 ● マイナンバーカードを利用し、電子署名で確認。 ● 電子決済や電子交付に対応し、オンライン上で手続きを完結し、「行かない」窓口を実現します。 ● 導入アプリを既存健康アプリにも表示して推進【電子申請サービス】 ・ 証明書等交付申請、窓口予約事前申請 ・ ライフイベントスペース（ワンストップ窓口） 【予約システム】 ・ 健診オンライン申込（予約ファストパス） ① スマホで簡単、電子申請システムの導入 ・マイナンバーカード個人認証機能、手数料のキャッシュレス化、オンラインですべての手続きが完了するよう構築。「来なくていい市役所！！」  ① マイナンバーカードで認証し手続きを電子申請 手数料はオンライン決済、代理申請にも対応 ・窓口届出を事前入力、窓口では申請内容を確認して手続きファストパス化  ① 事前に入力  ② 窓口では待ち時間少なく手続き完了 ・事前に電子申請フォーム内で相談内容をアンケート入力。 アンケート内容を各窓口担当と共有することにより、手続きのワンストップ化対応（例：おぐやみ等）  ① 相談事項を事前にアンケートで収集  ② 相談内容をもて 各手続きを事前に準備、相談スペースでワンストップ対応 ② けんしん予約システムの導入 ・ご自宅や外出先から簡単にけんしん申込、予約のファストパスやリマインドシステムでメール通知や入力補助対応。  自宅・外出先 → 健診申込 → 申込データの連携 → リマインドメール				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請数（行政手続きの数） ②健診オンライン申込件数 ③全オンライン申請数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請を利用した効率化 ②オンライン健診予約の利用者満足度 ③簡単、便利、わかりやすくなったと感じた市民の割合				

事業概要 【おくやみコーナー設置事業】

自治体名	兵庫県高砂市	人口	87,388人	事業費	5,065千円
事業概要	死亡手続をサポートする「おくやみコーナー」を設置し、死亡届に係る諸手続きをワンストップで受付し、遺族の手続負担を軽減する。オンライン・電話での事前予約制で運用することにより、手続の抽出、申請書類の作成を行うことができ、書かない・待たない・回らない窓口の実現を目指す。				
具体サービス	【おくやみコーナー】 - 事前予約制とし、予約日前日までに必要な手続と書類を整える。当日は、死亡届及び死亡届に係る諸手続きをワンストップで受付し、遺族の手続負担の軽減を図る。 【おくやみコーナー予約システム】 - オンライン予約により、24時間いつでも予約ができるようにすることで利便性を高める。 【おくやみコーナー設置自治体支援ナビ】 - 故人・遺族の状況により必要な手続きを絞り込み、経験が乏しい職員であっても適切に手続きを案内できる。				
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件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続の所要時間の短縮 ②利用者の満足度				



事業概要【WEB口座振替申込受付サービス導入事業】

自治体名	兵庫県三田市	人口	107,241人	事業費	7,580千円
事業概要	現在、口座振替申込受付は専用ハガキでのみ実施しているが、専用ハガキのやりとりや不備の発生により口座振替を迅速に開始できず、納付書で支払う期間が長くなる。また金融機関や市役所で、専用ハガキの確認や入力、不備返却対応のために人手が必要となり業務の生産性を高めることが出来ない。本課題に対して、他地域で普及が進んでいるインターネット上から口座振替申込を行うことができるクラウドサービスを横展開により導入する。				
具体サービス	【WEB口座振替申込受付サービス】 - インターネット上の専用サイトから、市民等が時間や場所を問わず、口座振替の申し込みを行うことができるようにする。 - 次のような支払い頻度の多い公金を中心にWEB口座振替申込受付の対象とする。 - 市県民税 - 固定資産税 - 軽自動車税 - 国民健康保険料 - 後期高齢者医療保険料 - 介護保険料 - し尿処理手数料 - 保育所保護者負担金 - 放課後児童クラブ使用料 - 市営住宅使用料 他 - 専用ハガキで受付実績の多い金融機関を中心に利用可能とする。 R4実績 7,119件 専用サイトから口座振替申込 データでやりとり デジタル完結 市役所 金融機関 依頼				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①WEB口座振替申込受付サービス利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①WEB口座振替申込受付サービスの利用満足度 ②WEB口座振替申込受付サービス利用割合				

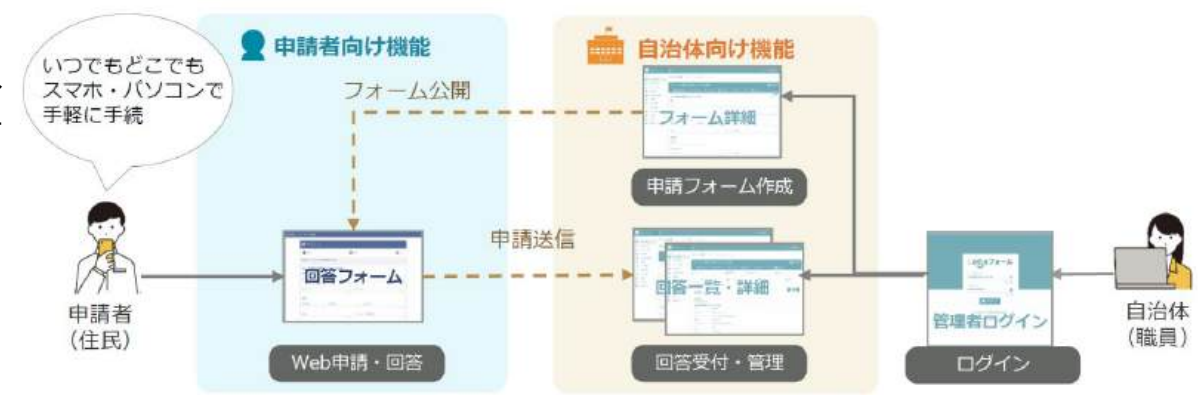
事業概要【入札契約関連事務システム導入事業】

自治体名	兵庫県丹波篠山市	人口	39,655人	事業費	11,935千円
事業概要	総務省が策定した「自治体DX推進計画」において、自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされており、その一環として、競争入札参加資格審査申請に関するデジタル化に向けた標準様式を定めたことから、本市においても、令和6年度から標準様式を包括する競争入札参加審査申請に係る電子申請システム等を構築、運用することで、事業者及び本市の事務負担の軽減、効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン上の申請を可能とすることで事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につなげる。 【契約管理システム】 ・本システムでは入札参加資格審査システムから取り込んだ事業者データなど、最新の経営審査情報をシステムへ取り込むことができ、事業者も変更申請に係る負担の軽減などを行うことができる。 【兵庫県電子入札共同運営システムとの連携の仕組み】 ・本システムから、兵庫県電子自治体推進協議会が運用している「兵庫県電子入札共同運営システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図るとともに電子入札件数の増加を図る。 The diagram illustrates the system integration and data flow. At the top, a box labeled '事業者' (Business Operator) is connected to a '登録申請(指名願) 業者変更届' (Registration Application (Designation Request) Business Change Notice) box. Below this, a central box labeled 'システム一元化' (System Integration) contains three main sections: '業者管理' (Business Management), '契約管理' (Contract Management), and '入札参加審査申請' (Bidding Participation Review Application). The '業者管理' section includes '業者情報' (Business Information). The '契約管理' section includes '入札・契約情報' (Bidding/Contract Information). The '入札参加審査申請' section includes '業者情報' (Business Information) and '入札・契約情報' (Bidding/Contract Information). Below the central box, there are three main system components: '経審情報' (Financial Review Information) and '業者情報' (Business Information) on the left; '兵庫県電子入札共同運営システム' (Hyogo Prefecture Electronic Bidding Joint Operation System) in the middle, which includes '業者情報' (Business Information) and '入札執行' (Bidding Execution); and '電子契約システム' (Electronic Contract System) on the right, which is marked as '(導入検討中)' (Under consideration for introduction). Arrows indicate data flow and integration: a double-headed arrow labeled '連携' (Integration) connects the '業者管理' section to the '経審情報' box; a double-headed arrow labeled '連携' connects the '入札参加審査申請' section to the '兵庫県電子入札共同運営システム'; a dashed arrow labeled '連携' points from the '兵庫県電子入札共同運営システム' to the '電子契約システム'.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査申請における標準様式の項目採用割合 ②入札参加資格審査申請における電子申請の割合 ③工事、測量・コンサル全契約件数に占める契約管理システムを利用したもの割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請登録業務における事業者の経済的負担の削減 ②入札参加審査申請のオンライン化による事業者満足度		

事業概要 【書かない窓口の実現に向けた取組】

自治体名	兵庫県丹波市	人口	60,942人	事業費	36,531千円
事業概要	本市は6町が合併した経緯から現在も分庁舎方式を採用しており、紙の申請や職員不足により住民の待ち時間が増加している。丹波市DX推進計画に基づき、市民サービスのデジタルファーストとして「行かない、待たない、書かない窓口」を実現し、多様な市民ニーズに対応できる市役所を目指す。その実現のために、マイナンバーカードを活用したデジタルによる手続きの簡素化とバックヤード業務の効率化を両立した仕組みを構築する。				
具体サービス	【申請ナビ】 窓口等に設置されたタブレットで住民に必要な手続きを案内する。 MNC認証により、個人データ（手続きに関連する基本4情報と連携した項目）を取得し、そのデータに基づいて対応すべき手続きを案内する。そのため住民は、自らの情報を入力することなく簡便な操作で自分に必要な手続きを漏れなく申請することができる。 【書かない窓口・セルフ窓口】 申請ナビを用いて、MNC認証により個人データがデジタルフォームにプリセットされる。書かない窓口では、職員が住民とやりとりしながら、職員が残りの入力の支援を行う。セルフ窓口では、オンラインで記入をサポートする。そのため、住民は申請ナビに記載の裨益（記入する必要がなく、簡便に手続きの案内を受ける）を受けつつ、どの窓口でも同じ画面・操作で手続きをすることができ、迷わずに申請が可能となる。 【本庁舎における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により申請書に記載することなく、待たずに必要な証明を提供できる。 サービス全体像				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請ナビサービスの利用者数 ②書かない窓口・セルフ窓口の利用者数 ③キオスク端末の利用者件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①「申請ナビ」のサービス利用者の満足度 ②書かない窓口・セルフ窓口の利用者の満足度 ③窓口利用者の満足度				

事業概要【オンライン申請システム整備事業】

自治体名	兵庫県南あわじ市	人口	44,459人	事業費	1,904千円
事業概要	行政手続のために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの申請書作成で手間がかかっていた住民等に対して、PCやスマートフォン等デバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供します。これまで、本人確認や支払いが必要で電子化できなかった手続は、マイナンバーカードと連携した電子認証機能やオンライン決済機能を導入。申請後のやりとりの仕組みも構築し、多くの手続きのデジタル完結を推進します。				
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」（電子認証オプション） ・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」 (株)GMO ペイメントゲートウェイが決済代行事業者として連携) ・申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」 (LoGoフォーム機能内の拡充)  【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電子申請対応手続数 ②電子申請による申請回答数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①次回も電子申請を継続利用したい人の割合		

事業概要【窓口DX推進事業】

自治体名	兵庫県朝来市	人口	28,284人	事業費	31,349千円
事業概要	市役所窓口の緩和及び手続き時間の短縮を行うため、市役所本庁舎および支所窓口にタブレット端末等を設置し、申請書を手書きすることなくタッチパネルを操作するシステム等を導入する。同時に、証明書交付機を各支所に設置することによって来庁者の手続きの簡素化や待ち時間の短縮など市民の利便性を向上させるとともに、ICTを活用した窓口サービスのワンストップ化を実現する。				
具体サービス	【窓口システム】 ・ ヒアリングを中心とした手続き支援 ・ 可能な限り記入欄を署名のみにする ・ RPAを導入したバックヤードの効率化により待ち時間を削減 【証明書交付機の導入】 ・ マイナンバーカードによる証明書交付(住民票、印鑑証明等)を利用してもらうことで、申請書の記入が不要となるほか、証明書発行までの待ち時間短縮が図れる。 ・ コンビニで証明書の発行が可能であることを広く認識してもらい、住民サービスの向上に寄与する。 ・ マルチコピー機利用を促すことで、窓口申請の数を減らし、窓口混雑の緩和につなげていく。		【窓口システム】 窓口対応 各種届出 窓口システムを活用し「書かない窓口」を実現し市民負担を軽減 【証明書交付機】 本庁・支所に 来庁した市民 交付機へ誘導 証明書発行 証明書交付機を利用して待ち時間の短縮・窓口混雑の緩和		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口システムの対象手続き率 ②証明書発行機の利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの満足度 ②手続き所要時間の短縮 ③証明書発行機の満足度 ④マイナンバーカードの普及率		

事業概要 【音声認識AIを活用した耳に不自由な方への支援】

自治体名	兵庫県加東市	人口	39,716人	事業費	1,056千円
事業概要	聞き取りが困難な高齢者や難聴者などが来庁された際においては、筆談や手話等で対応をしているが、筆談による説明は非常に時間がかかり、大きな声で会話するとセンシティブな個人情報が入り込んでしまう問題がある。このことから、耳に不自由な方とのコミュニケーションを向上させることで、少人数・短時間でリアルタイムでの意思疎通を可能とするサービスを導入し、市民サービスの充実と窓口業務の効率化を図る。				
具体サービス	音声認識AIを活用した耳に不自由な方への支援 窓口における耳に不自由な方への対応について、タブレット端末により、ほぼリアルタイムに職員の声を画面にルビ付きで表示し、意思疎通を行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①専用タブレットの延べ利用者数 ②利用数（場所・用途）		【アウトカム指標（成果指標）】 総合案内・窓口サービスに対する満足度		

事業概要【戸籍証明書コンビニ等交付サービス】

自治体名	兵庫県加東市	人口	39,716人	事業費	17,004千円
事業概要	マイナンバーカード所有者が戸籍謄本等をコンビニエンスストア等で取得できるようにすることにより、住民等へのサービス向上、窓口の混雑緩和及び業務改善を図る。				
具体サービス	【戸籍証明書コンビニ等交付サービス】 現在コンビニ等で交付している「住民票の写し」、「記載事項証明書」、「印鑑登録証明書」、「所得課税証明書」に、「戸籍証明書」を新たに加える。		The diagram illustrates the service flow and the documents provided. On the left, a person icon represents the user. A blue arrow labeled 'マイナンバーカード' (My Number Card) points from the user to a 'コンビニ' (Convenience Store) icon. A red arrow labeled '証明書を交付' (Deliver certificate) points from the convenience store back to the user. The convenience store icon is connected to a '3-LIS 証明書交付センター' (3-LIS Certificate Delivery Center) icon, which is in turn connected to a '市区町村' (City/Town/Village) icon. The city/town/village icon has a box labeled '証明書情報を 作成' (Create certificate information). Below this flow, a row of document icons is shown: a 24-hour service icon, a blue PDF icon labeled '住民票' (Resident Register), a teal PDF icon labeled '記載事項証明' (Statement of Registered Matters), a green PDF icon labeled '印鑑証明' (Seal Confirmation), an orange PDF icon labeled '各種税証明' (Various Tax Confirmation), a plus sign, a purple PDF icon labeled '戸籍 (本籍地)' (Household Register (Place of Origin)), and a pink PDF icon labeled '戸籍の附票 (本籍地)' (Household Register Annex (Place of Origin)).		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①証明書等コンビニ等交付サービス利用率 ②戸籍証明書コンビニ等交付件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①1日当たり窓口利用件数 ②窓口での戸籍証明書発行における手続き時間の削減		

事業概要【Web口座振替受付サービス事業】

自治体名	兵庫県多可町	人口	19,016人	事業費	7,287千円
事業概要	納税者が新規に税や保険料の口座振替を申し込むには、預金口座振替依頼書の用紙を口座振替を希望する金融機関へ来行して提出手続きを行う必要があることから、手続きのために、平日、仕事を休むなどの負担が生じている。このサービスを導入すれば、納税者がPCやスマホなどから口座振替の申込みができることから、いつでも、自宅等から口座振替の申込手続きが可能となり、納税者の申込負担を軽減するとともに口座振替の推進にもつながる。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 24時間、どこにいても口座振替の申込みができるため、納税者の納付に要する時間を軽減することが可能となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①Web口座振替による新規申込件数の増加（税・保険料毎） ②口座振替率の上昇		【アウトカム指標（成果指標）】 ①納付環境の満足度の増加		

事業概要【窓口手数料等のキャッシュレス化事業】

自治体名	兵庫県稲美町	人口	30,596人	事業費	2,642千円
事業概要	本事業では役場および外部施設の計5か所の窓口において、行政サービスにかかる手数料等の支払いについて、クレジットカード、電子マネー、QRコードなどの様々なキャッシュレス決済が利用できる端末を導入することにより住民の利便性向上を目指す。住民課窓口においてはPOS機能をもったレジを導入することにより、あわせて職員の事務効率向上も目指す。また、いなみ文化振興協会のチケット料金の支払いについてもキャッシュレス決済の導入を行う。各窓口でキャッシュレス決済を導入することにより現金以外にもクレジットカードや電子マネー、QRコードなどの様々な決済手段を提供することにより、住民の利便性向上を目指すとともに、現金収受に比べスピーディーな窓口サービス提供を目指し、住民の満足度向上を目指す。				
具体サービス	手数料等のキャッシュレス化 【各種証明書の手数料】 ・ 住民課 ・ 税務課 【各施設利用料】 ・ 文化の森課 ・ いなみ野体育センター 【各施設利用料・一時預かり保育利用料】 ・ 稲美町立子育て交流施設いなみっこ広場 【チケット料金】 ・ いなみ文化振興協会 住民、利用者 キャッシュレス決済 収納代行業者 会社 稲美町 町役場 決済、入金処理				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済比率(%) ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済導入についての施策満足度(%) ② ③				

事業概要【電子入札システム導入事業】

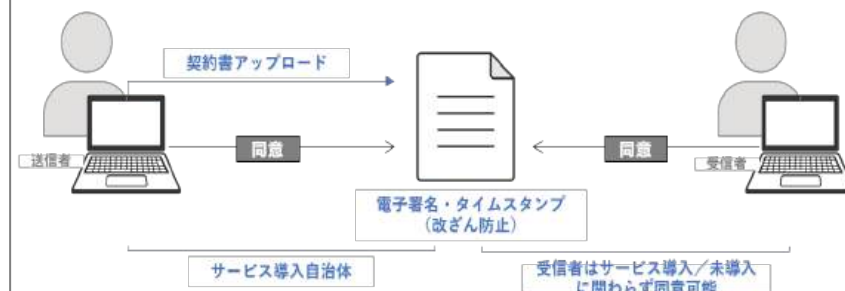
自治体名	兵庫県神河町	人口	10,426人	事業費	3,594千円										
事業概要	電子入札を導入することにより、受注者の手続きに関する事務や移動時間、会場での拘束時間の軽減を図り、業務の生産性の向上を図る。 また、インターネット上での公表により、透明性の向上、情報入手の簡素化による入札参加機会の拡大を見込む。														
具体サービス	電子入札システムは以下の2つのシステムにより構成されています。 【電子入札コアシステム】 - 利用者認証、入札参加申請、通知書等の確認、入札を行うシステム。兵庫県及び県内の市町で共同運営 【ポータルサイト】 - 入札参加者側へ電子入札に関するお知らせを掲示するポータルサイト（各市町等の入札情報、システムマニュアル掲載）		電子入札システムが提供するサービス 電子入札機能 <table><tr><th>【受注者機能】</th><th>【受注者機能】</th></tr><tr><td>・ 利用者認証</td><td>・ 案件情報登録</td></tr><tr><td>・ 入札参加申請</td><td>・ 通知書作成</td></tr><tr><td>・ 通知書等の確認</td><td>・ 開札 等</td></tr><tr><td>・ 入札書提出 等</td><td></td></tr></table> ポータルサイト機能 - 各市町等の入札情報 - システムのマニュアル - システム停止情報 等			【受注者機能】	【受注者機能】	・ 利用者認証	・ 案件情報登録	・ 入札参加申請	・ 通知書作成	・ 通知書等の確認	・ 開札 等	・ 入札書提出 等	
【受注者機能】	【受注者機能】														
・ 利用者認証	・ 案件情報登録														
・ 入札参加申請	・ 通知書作成														
・ 通知書等の確認	・ 開札 等														
・ 入札書提出 等															
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加者の満足度調査												

事業概要【新 電子発注・電子請求システム導入事業】

自治体名	奈良県	人口	1,294,619人	事業費	5,825千円
事業概要	電子発注・電子請求システム（クラウドサービス）の導入により、発注書や請求書等これまで紙、FAX、メール等で行っていた書類の授受を電子化し、事業者における発送、受領、保存等に係る負担の軽減を図るとともに、これまでデジタル技術の導入が遅れていた小規模事業者についても、デジタル技術による恩恵を享受できるようにする。				
具体サービス	【電子発注・電子請求サービス】 県から事業者への見積依頼や発注、事業者から県への見積回答や請求等をクラウドサービス上で行う。 ・ 見積依頼送信（県⇒事業者） ・ 見積書送信（事業者⇒県） ・ 発注書送信（県⇒事業者） ・ 請書送信（事業者⇒県） ・ 納品書送信（事業者⇒県） ・ 検収実施（県） ・ 検収書送信（県⇒事業者） ・ 請求書送信（事業者⇒県） 上記で連携されたデータは、クラウド上に保存され、事業者、県双方から確認が可能である。 The diagram illustrates the system architecture. It is divided into three main sections: LGWAN (top), インターネット (middle), and 電子請求クラウドサービス (bottom right). In the LGWAN section, a '共通端末' (Common Terminal) is connected to a 'ハードウェア統合基盤' (Hardware Integrated Base) which contains a '財務会計システム' (Financial Accounting System) and a '文書管理システム' (Document Management System). The terminal also connects to a '市内ネットワーク' (In-city Network). Data flows include '支出命令登録' (Expenditure Order Registration) from the terminal to the financial system, and '請求書PDF添付' (Invoice PDF Attachment) from the terminal to the document management system. In the インターネット section, the '共通端末' is connected to a '奈良スーパーアプリ' (Nara Super App). In the 電子請求クラウドサービス section, the '奈良スーパーアプリ' is connected to the cloud service via '連携' (Linkage) and 'リンク' (Link). The cloud service is also connected to '事業者' (Businesses) via '請求' (Request). Additionally, there is a '請求データ参照、請求書PDFダウンロード' (Request Data Reference, Invoice PDF Download) flow from the cloud service back to the common terminal.				
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 ②サービスを利用した請求伝票件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①導入事業者の満足度（5段階）				

事業概要 【クラウド型電子契約サービスの導入・運用事業】

自治体名	奈良県及び県内市町村	人口	1,294,619人	事業費	4,405千円
事業概要	クラウド型電子契約サービスの導入により、紙の印刷、製本、押印、郵送等の事業者の作業（負担）を軽減することで、契約事務に要する日数の短縮 及び 業者決定後の早期着手を実現し、事業者の利便性向上を目指す。また、導入及び運用にあたっては、県及び市町村による共同調達を行うことで、県内事業者への運用支援や認知拡大・利用促進が効率的に実施することができる。				
具体サービス	契約事業者にとって時間的負担及び費用負担を要している紙媒体での契約手続きを“電子署名法における「電子署名」を用いた事業者署名型のクラウド型電子契約サービス”を導入することにより、電子契約への移行を推進する。 【電子契約サービス】 - 電子契約書をセキュリティが確保されたクラウド環境で保管 - 電子署名の有効性を最低10年間検証できること - 総合行政ネットワーク（LGWAN）環境で使用できること				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 電子契約サービス利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 利用者アンケートで利用による負担が軽減されたと回答した者の割合				



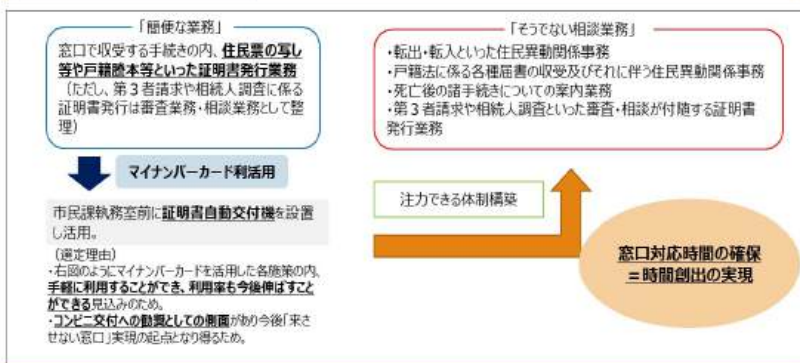
事業概要 【窓口証明書発行業務におけるコンビニ交付サービス活用事業】

自治体名	奈良県天理市	人口	61,374人 (R5.12.1現在)	事業費	6,868千円
事業概要	令和6年度に住基システムの標準化を図り、令和7年度に「書かない窓口」をはじめとした窓口DXの推進・導入を目指す中で、窓口での相談業務を主体とした体制へ移行する必要がある。本事業は、窓口業務において簡便な業務である証明書発行業務を証明書自動交付機（キオスク端末）を設置し機械が担う事で、職員を人が本来すべき相談業務へと注力させ、また所要時間削減といった市民の利便性の向上を期待できるもの。				
具体サービス	・マイナンバーカード等を利用した証明書交付を利用可能にすることで、申請書の記載省略や在庁時間の削減等の市民サービスの向上を図る。 ・新機種によるキャッシュレス決済対応、スマホ用電子証明書対応または多言語対応ができることにより、現状より幅広い層への利用拡大が期待され市民の利便性の向上が期待できる。 ・令和7年度より推進・導入する「書かない窓口」によりデジタル弱者等でもデジタル技術の恩恵を受けることが出来る窓口構築を見据え、簡便な業務である証明書発行業務を職員の手を介さず行うことにより窓口対応時間の確保を図るとともに、さらなる市民の利便性の向上を期待できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 窓口での証明書発行件数に占めるキオスク端末の利用率 ② 窓口相談ブース数	【アウトカム指標（成果指標）】 ① 庁舎内でキオスク端末利用に係る利用満足度 ② マイナンバーカード保有率 ③			

窓口証明書発行業務におけるコンビニ交付サービス活用事業

時間創出のための取組案

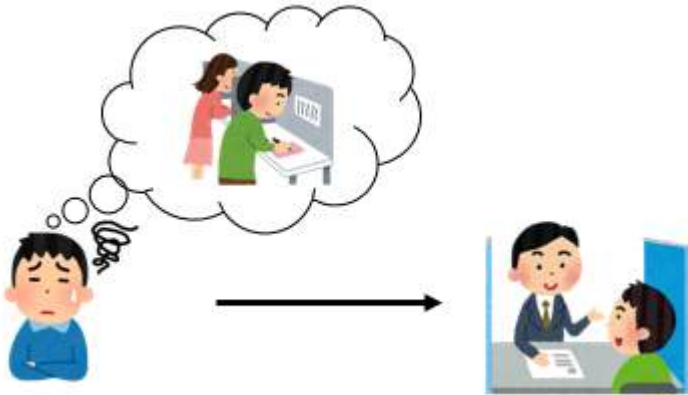
⇒市民課窓口業務において、「簡便な業務」と「そうでない相談業務」に整理。その上で「簡便な業務」を機械が担う窓口を構築することで、職員が「そうでない相談業務」に注力できるようにする案



事業概要 【窓口閲覧用システムを活用した窓口サービス向上事業】

自治体名	奈良県橿原市	人口	119,364人	事業費	15,457千円
事業概要	本事業は、市民サービス向上を目的とし、将来的には道路行政にかかる事前調査から申請までを来庁することなく自宅等のPC等で行うことを目標とし、その第一段階として道路窓口にかかるワンストップ化を図るものです。各種図面が紙のためHPでも公開できていない状況で、相談に来られた方の対応に時間を要し、閲覧・帳票発行を目的で来庁された方々を長時間お待たせすることも少なくありません。システムを導入し、窓口対応時間を短縮して来庁者・職員の負担軽減を実現します。				
具体サービス	【窓口閲覧システム】 ・道路部局の各種情報の検索・閲覧サービス。 ・利用者自身で、必要な情報の帳票発行（印刷）も可能（有料） ・印刷の手数料については、課金機設置することで非接触清算可能。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口閲覧用システムの利用件数 ②閲覧・帳票印刷利用件数におけるシステム利用者と窓口利用者の比率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口閲覧用システム利用者向けアンケート調査による全体満足度（5段階評価の平均）		

事業概要【証明書交付スマート窓口サービス導入事業】

自治体名	奈良県生駒市	人口	117,295人	事業費	3,421千円
事業概要	住民票、印鑑、税に関する証明の申請の際、慣れない申請書の記入でお困りの方が多いです。 来庁者のマイナンバーカード等の本人確認書類を行い、自動で証明書交付申請を作成するシステムを導入し、各証明書交付において、窓口で来庁者が希望する証明書を迅速に交付することで、「書かない」、「悩まない」、「待たせない」窓口を実現します。				
具体サービス	【証明書交付スマート窓口サービス】 本システムの導入により、各種証明書の発行手続きにおいて、申請者が書類に記入せずに、マイナンバーカード等の本人確認書類を提示するだけで、証明書が受領できるサービスが可能となる。 申請書が作成されるとともに、証明書も同時に印刷が可能となるため、来庁者の負担の軽減し、手続き時間を短縮できるようになるため、「書かない」「悩まない」「待たせない」窓口を実現できます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口での証明書発行件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続き所要時間 ②利用者の満足度 ③		

事業概要【多言語通訳システム導入事業】

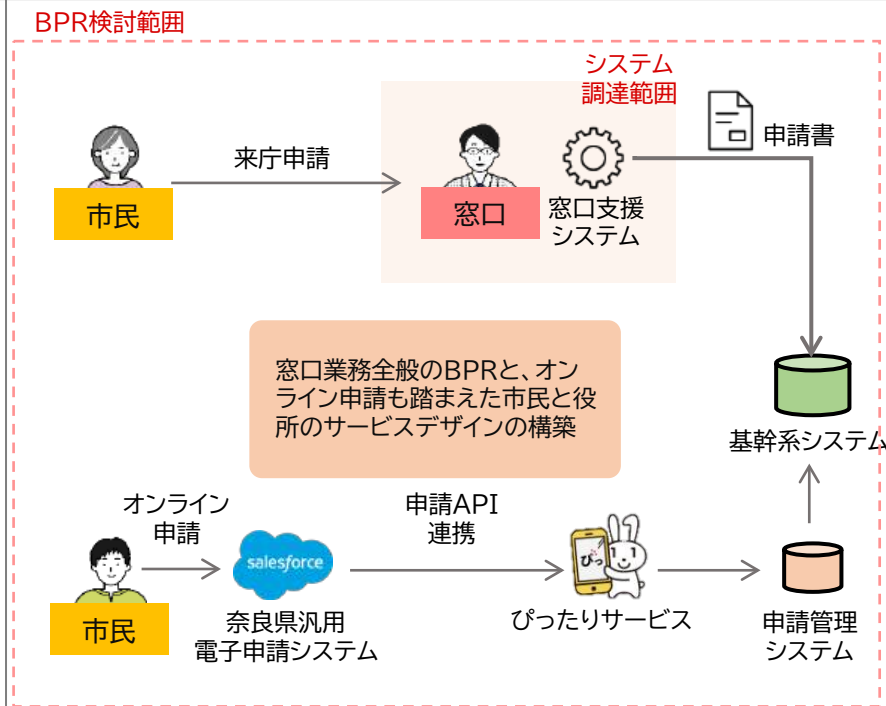
自治体名	奈良県生駒市	人口	117,295人	事業費	2,338千円
事業概要	日本語での意思疎通が困難な外国人住民や、聴覚に障がいを持つ方、聞こえに不安がある方の心理的負担を軽減し、安心して相談できる窓口体制を整備するとともに、複雑な制度や申請等の説明を正確に行うため、行政用語に対応したAIによる高性能の多言語通訳システムを導入する。これにより、窓口業務における住民サービスの向上だけでなく、円滑な意思疎通によりトラブルを回避し、職員の負担軽減と業務の効率化を実現する。				
具体サービス	【窓口業務における住民サービスの向上】 多言語通訳システム『KOTOBAL』（コニカミノルタ社製）を導入 ①行政用語に対応したAIによる32言語の多言語通訳（日本語対応として音声筆談・手話・やさしい日本語を含む） ②AIによる機械通訳と、ヒトによる遠隔ビデオ通訳のハイブリッド ・ AIによる機械通訳は、24時間365日利用でき、タブレット端末により時間や場所を問わず対応が可能 ・ ビデオ通訳は、困難案件や配慮等が必要な場合の対応が可能 ③テキスト・音声の両方でログ記録が可能		機械(AI)による「スピーディー」な対応  機械通訳 ■ 簡単な手続きのご対応 例)マイナンバーカードの申請、転入届、その他総合案内等 ■ 書類や制度などのご説明対応 例)健康保険や年金制度の説明、児童手当の申請等 遠隔の通訳者による「正確」な対応  ビデオ通訳 ■ 心理面で配慮が必要なご対応 例)いじめ、DV、離婚の相談等 ■ トラブルへのご対応 例)税金未払い、感情的になった場合等		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①所属別の多言語通訳システム利用件数 ②翻訳、又は通訳した言語数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①部署別のシステム利用満足度 ②アンケート調査による窓口利用満足度		

事業概要【書かない窓口事業】

自治体名	奈良県香芝市	人口	78,636人	事業費	55,499千円
事業概要	本市の窓口手続きには、住民に不慣れな申請書への記入や、複数の申請書へ何度も同じ情報の記入を求めることに加え、手書きの申請書をシステムへ入力するために発生する待ち時間の課題がある。そこで、「書かない窓口」の活用により、効率的な窓口に作り替え、住民の記入負担や滞在時間の軽減を図ることで、住民サービスの向上に取り組む。本事業は証明書交付申請から開始し、異動・関連手続きへ対象を拡大していく。				
具体サービス	【書かない窓口システム】 - 証明書交付申請や各種届出時に、職員による聞き取りに併せて、基幹系業務システム保有データや本人確認書類の申請者情報を活用することで、申請者が手書きすることなく職員側で申請書を作成する。 - 申請者は署名のみで届出・申請が完結する。 - 作成した申請書データを基幹系業務システムに連携させることで、業務の効率化や処理時間の短縮を図る。 - 市民課で作成した申請データを異動手続き関係課で活用することで、申請者が何度も同じ住民情報を書く負担、聞き取り済みの情報を職員が何度も入力する負担を軽減する。 - 住民のライフイベントに応じた必要手続きを洗い出し、手続き案内漏れを防ぐ。 【サービス利用イメージ】 ①本人確認 → ②本人確認 → ③聞き取り ④申請書作成 → ⑤内容確認・署名 → ⑥申請書完成				
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を利用した手続き件数 ② 書かない窓口サービスを利用する手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 申請者の窓口滞在時間の増減 ② 書かない窓口サービス利用者の満足度				

事業概要【窓口DXによる住民利便性の向上】

自治体名	奈良県宇陀市	人口	27,388人	事業費	20,761千円
事業概要	市役所窓口においては提出書類の煩雑な作成手間や、何度も来庁理由などを説明させるコミュニケーションコストの増大、たらい回しなどの問題が常態化していることから、行政手続き全般における市民と役所のタッチポイントの在り方を見直し、住民満足度、サービス向上をはかる必要がある。窓口業務の全体的なBPRをはじめ、窓口支援システムの導入により、「書かない窓口」を実現する。				
具体サービス	マイナンバーカードまたは運転免許証を活用し、専用の読み取り機により、ICチップ内に登録されている基本情報（氏名・住所・生年月日・性別）を申請書へ印字することで「書かない窓口」の推進を図る。 また、システム導入や窓口空間全体のサービスデザイン設計のなかでも窓口BPR業務に関してはデジタル専門人材派遣制度（人材紹介型）を活用し、庁内のDX推進プロジェクトチームと共に、オンライン申請も視野に入れた市民と市役所のタッチポイントについて総合的にBPRを行う。また全体の取り組みの中では、情報発信の手法も併せて総合的なサービスデザインを検討する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用件数 ②窓口支援システムでの取扱帳票数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口の利用者満足度 ②来庁者滞在時間の削減時間				



事業概要【コンビニ交付サービス】

自治体名	奈良県磯城郡三宅町	人口	6,524人	事業費	4,105千円
事業概要	マイナンバーカードを利用して、各種証明書（住民票・印鑑証明書）をコンビニエンスストア等に設置されているKIOSK端末で取得を可能とする。コンビニ交付サービス導入により住民サービスの向上と窓口業務の減少による事務効率のアップを実現する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 本業務で導入するサービスは、マイナンバーカードを活用して住民自身が「いつでも」「どこでも」証明書等を取得できるサービスです。 住民票の写し・印鑑登録証明書等を全国のコンビニエンスストア等で取得できる仕組みをクラウド型で提供されています。 コンビニ交付について コンビニ交付サービスのイメージ ● 取得できる証明書 - 住民票の写し - 印鑑登録証明書 - 住民票記載事項証明書* - 各種税証明書* - 戸籍証明書* - 戸籍の附票の写し* *対象しない市町村もあり。 導入のメリット - 住民の利便性向上 - 窓口業務の負担軽減 - 証明書交付事務コストの低減 いつでも 早朝から夜（6:30～24:00）まで土日祝日も対応 どこでも 全国約54,000店舗で交付を受けられる				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付サービスによる各種証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの交付率の割合（3カ月に1度の割合で交付率を確認）				

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	奈良県曽爾村	人口	1,297人	事業費	6,633千円
事業概要	・マイナンバーカードを利用して、住民票及び印鑑登録証明書をコンビニエンスストア等に設置されているKIOSK端末で取得を可能とする。コンビニ交付サービス導入により、過疎地域の住民でもデジタル社会の恩恵を享受することができ、住民サービスの満足度向上と窓口業務の減少による事務効率のアップが実現する。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ①いつでも 毎日6:30から23:00までの時間帯で利用することができる。 ②どこでも 居住地の近くだけでなく、勤務地の近くや外出先の近辺にあるコンビニエンスストア等でマルチコピー機を利用し取得することができる。 コンビニ交付について コンビニ交付サービスのイメージ 取得できる証明書 - 住民票の写し - 印鑑登録証明書 - 住民票記載事項証明書* - 各種院証明書* - 戸籍証明書* - 戸籍の附票の写し* 導入のメリット - 住民の利便性向上 - 窓口業務の負担軽減 - 証明書交付事務コストの低減				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付を利用し発行した通数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード交付率 ②コンビニ交付利用者の満足度 ③				

事業概要【窓口DXSaaS導入事業】

自治体名	奈良県広陵町	人口	35,140人	事業費	44,539千円
事業概要	本町における窓口手続きは、来庁者が入口に設置した案内板から手続きをしたい部署を探し、各種申請用紙に手続き数分の申請書を手書きし、各課の窓口で持参し手続きをしている。窓口DXSaaSを導入することで、オンライン申請受付や、マイナンバーカードからの4情報読み取りによる申請書類の記載を省略する等、「書かない・待たない・回らない」を実現し、住民の手続きに関する負担や時間を削減する。				
具体サービス	【窓口DXSaaS】 ・申請管理システム連携機能を実装することでぴったりサービス等からオンライン申請を実現する。 ・窓口対応機能として、住民の状況に応じて必要な手続きを案内する機能及び、手続きに必要な申請書の作成が一度にできる機能を実装することで、経験年数の浅い職員や窓口業務を外部委託した場合でも、均質な行政サービスを提供することができる。さらに、マイナンバーカード等から本人確認書類情報を読み取ることにより、書かずに手続きを完了するだけでなく、申請書への手書き時間が削減されるため、待ち時間の低減と窓口混雑の緩和を実現する。 ・基幹系業務システムとの連携機能を実装することで、システムへの手入力によるヒューマンエラーを低減し、手続き時間の短縮を実現する。 ◎書かない窓口  お手持ちのPCやスマートフォン等で申請情報を入力する。もしくは窓口で職員のヒアリングに回答するだけで、手続きに必要な申請書の作成が完了する。 ◎待たない窓口 RPAや基幹系業務システムと連携することで、スピーディーに手続き処理を進めることが可能となる。 ◎回らない窓口  次に必要となる課を職員が案内するため、必要最低限の動線で手続きを行うことが可能。また、将来的には、手続き全てをオンラインで完結できる環境を目指す。 書かない、待たない、回らない窓口を推進することで、住民のニーズに対応した行政サービスの提供を行い、住民と職員両方にとっての利便性を高める。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口DXSaaS対象手続き数 ②窓口DXSaaSで処理した手続き処理件数 ③窓口DXSaaSで事前オンライン申請された件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①対象手続きにおける窓口対応時間 ②対象手続きにおけるサービス利用者の満足度				

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	奈良県吉野町	人口	6,041人	事業費	6,512千円
事業概要	・マイナンバーカードを利用した証明書交付に新たな証明書（税関係）を追加すること、また、移動手段が限られている高齢者が、役場本庁舎に出向くことなく各種証明書を取得可能とすることによる、住民サービスの向上。 ・証明書交付に係る申請書の記入等が省略されることによる、待ち時間の短縮。 ・休日や閉庁時間でも交付可能なことによる利便性の向上。				
具体サービス	※【コンビニ交付サービス】 ・新たに所得課税証明書、納税証明書をコンビニエンスストア等の店舗で取得可能とする。 ・マイナンバーカードを利用しキオスク端末を操作することでの交付処理 ・キオスク端末への手数料納付による証明書印刷 マイナンバーカード コンビニ等 証明書交付センター 吉野町役場 証明書発行サーバ J-LIS 証明書を交付 証明書情報を作成 ●取得できる証明書 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・各種税証明書 ←今回新たに追加				
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書発行率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード普及率 ②アンケート調査による利用者満足度調査 ③				

事業概要【マイナンバーカードを活用した市民窓口整備事業】

自治体名	和歌山県有田市	人口	25,748人	事業費	7,025千円
事業概要	当市においては、マイナンバーカードの普及促進に取り組んできましたが、せっかくマイナンバーカードを作成してもそれを利用する機会が少ない状況である。そこでマイナンバーカードを活用できる場として、市役所庁舎内へのキオスク端末の設置及びマイナンバーカードを活用した書かない窓口を整備し、実際にマイナンバーカードを使っていただくことでその利便性を体験いただき、デジタルを活用できる方を増やすための環境を整備する。				
具体サービス	◆キオスク端末の庁舎内設置 庁舎内にキオスク端末を設置することにより、操作方法がわからない場合でも職員から丁寧に説明を聞きながら操作に慣れることができ、今後はコンビニ等でも抵抗なく利用することができるようになることで、デジタル化の恩恵を享受することができる。 ◆マイナンバーカードを活用した書かない窓口の整備 来庁者が各種手続きの際に持参したマイナンバーカードの券面情報を読み取り申請書に転記できるシステムを活用し、書かない窓口を整備する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎内キオスク端末の証明書交付数 ②書かない窓口利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ② ③		

事業概要【キャッシュレス事業】

自治体名	和歌山県田辺市	人口	68,523人	事業費	9,561千円
事業概要	本市の手続等に係る決済手段は現金や郵便小為替が主で、利便性の向上が課題となっている。そこで、市民課等における証明書発行、スポーツ施設や観光施設利用時の利用料支払いでキャッシュレス決済ができるレジ等を導入するとともに遠隔地から証明書を請求する場合に郵送申請に替わり電子申請で手数料決済まで完結するシステムを導入することで窓口及び電子申請双方でキャッシュレス化を実現し、市民の利便性向上等を図る。				
具体サービス	【窓口キャッシュレス】 市民課、税務課、スポーツ振興課の3課の窓口において、キャッシュレス決済に対応したPOSレジシステムを導入するとともに、観光施設（温泉入浴施設）1ヶ所においてキャッシュレス対応自動発券機を導入する。 【決済機能付き電子申請】 決済機能及び電子認証オプション機能付き電子申請システム「LoGoフォーム」を活用し、市民課、税務課、土地対策課で発行する証明書について、電子申請により決済まで完結できる仕組みを提供する。本人確認が必要な申請については、マイナンバーカード認証機能を活用する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口キャッシュレス決済件数（発券機含む） ②決済機能付きオンライン決済の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口キャッシュレス利用満足度 ②決済機能付き電子申請利用満足度		

事業概要【申請手続きのオンライン化事業】

自治体名	和歌山県かつらぎ町	人口	15,650人	事業費	9,641千円
事業概要	町への申請手続きをオンライン化し、電子申請システム及びLINEを活用したシステムを導入することで、住民サービスの迅速化を図り、町民が利用しやすい環境を整備する。役場への申請は、基本的に役場の開庁時間に来庁してもらう必要があるが、平日の昼間は仕事で地域外に出ている人が多く、役場への申請や手続きが必要になるたびに仕事を休まなければならない。また町域が広く、庁舎や支所まで30分以上を要する地区もあり、高齢者や体が不自由な方は交通手段の確保を含め、来庁に多大な労力を要する状況にある。申請の進捗状況などについても、電話等で問い合わせするか、役場からの応答を待つ必要があり、リアルタイムに状況を確認することが難しい。これらの問題を解決するため、役場への申請手続きのオンライン化を進め、住民の利便性向上と職員の事務作業の負担軽減に取り組む。				
具体サービス	汎用電子申請サービス「LoGoフォーム」、LINE機能の拡張システム「GovTech-Express」を導入し、問い合わせから申請までの流れをオンライン化する。町民にとって身近なデジタルツールであるLINEを使い、親しみやすい環境でオンライン化を進める。LINEは双方向でのやりとりが得意なのもメリットである。また、補助金の申請等、複数の添付書類が必要な業務はLoGoフォームを利用する。同時に2つのシステムを導入することで、あらゆる人が迷うことなくデジタル化の恩恵を享受できる環境を整える。 【LoGoフォーム】 ・ 認定こども園入園申請 ・ 子ども医療費給付申請 ・ 狂犬病予防注射済票交付申請 など 【GovTech-Express】 ・ 学校と保護者の連絡 ・ 上下水道の使用開始・中止・変更届出 ・ ごみの分別問い合わせ対応 など 【LoGoフォーム】 【GovTech-Express】				
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 ②電子化手続きにおける電子申請率 ③LINE公式アカウントの登録者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請サービスの利用満足度 ②LINE公式アカウントの利用満足度				

事業概要 【マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	和歌山県広川町	人口	6,545人	事業費	9,669千円
事業概要	町民の利便性の向上及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等で住民票等を発行できるシステムを導入する。 役場窓口で交付申請書の記載が不要となり、待ち時間の短縮、窓口の混雑緩和など、町民の負担軽減及び窓口業務量の軽減にもつながり、便利で質の高い窓口業務の提供を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - マイナンバーカードを活用した、住民票及び印鑑登録証明書の発行サービス 【コンビニ交付システム】 - 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の自治体クラウドシステム（BCL）の導入 - 自然災害に備えた、自治体基盤クラウド上へのバックアップ機能の充実		導入効果① 住民サービスの向上 導入効果② 窓口業務の負担軽減 導入効果③ コストの低減		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 1. コンビニ交付利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 1. マイナンバーカード交付率 2. サービス利用者の満足度		

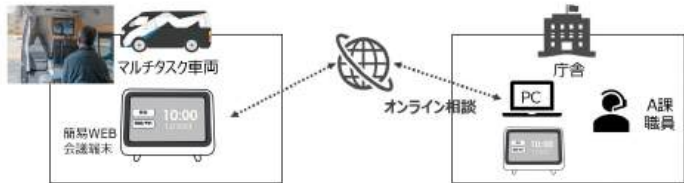
事業概要 【マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	和歌山県日高郡日高町	人口	7,985人	事業費	8,629千円
事業概要	町民の利便性の向上及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等で住民票等を発行できるシステムを導入する。 役場窓口で交付申請書の記載が不要となり、待ち時間の短縮、窓口の混雑緩和など、町民の負担軽減及び窓口業務量の軽減にもつながり、便利で質の高い窓口業務の提供を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・マイナンバーカードを活用した、住民票及び印鑑登録証明書の発行サービス 【コンビニ交付システム】 ・地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の自治体クラウドシステム（BCL）の導入 ・自然災害に備えた、自治体基盤クラウド上へのバックアップ機能の充実		導入効果① 住民サービスの向上 導入効果② 窓口業務の負担軽減 導入効果③ コストの低減		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付利用率 ②コンビニ交付の利用件数		【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サービス利用者の満足度		

事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	和歌山県印南町	人口	7,772人	事業費	7,493千円
事業概要	町民の利便性の向上及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストア等で住民票等を発行できるシステムを導入する。 役場窓口で交付申請書の記載が不要となり、待ち時間の短縮、窓口の混雑緩和など、町民の負担軽減及び窓口業務量の軽減にもつながり、便利で質の高い窓口業務の提供を図る。				
具体 サービス	【コンビニ交付サービス】 - マイナンバーカードを活用した、住民票及び印鑑登録証明書の発行サービス 【コンビニ交付システム】 - 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の自治体クラウドシステム（BCL）の導入 - 自然災害に備えた、自治体基盤クラウド上へのバックアップ機能の充実		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 導入効果① 住民サービスの向上 導入効果② 窓口業務の負担軽減 導入効果③ コストの低減		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付利用率 ②閉庁時間帯（夜間・休日）の利用件数		【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サービス利用者の満足度		

事業概要 【行政MaaS事業】

自治体名	和歌山県すさみ町	人口	3,627人	事業費	21,816千円
事業概要	和歌山県の中でも過疎が進み、交通弱者となった高齢者や平日昼間に時間が取れない住民が役場窓口での相談がますます厳しくなるという課題に対し、役場に来なくても住民サービスを受けられるよう、車両を使ったオンライン窓口の設置およびマイナンバーカードによる個人認証（MNC認証）を活用した帳票発行業務を導入する。また有事の際は移動式防災拠点として活用する。				
具体サービス	【移動役場サービス】 ・オンライン相談システム ・オンライン証明書発行 ・マイナンバーカード申請受付 ・罹災証明申請 ・津波防災訓練 ・移動式町役場 ・ドローン運搬 ・スマホ教室 ・期日前投票（選挙） など 「行政」と「モビリティ」の掛け合わせによる 複合的な移動型行政サービスの提供  オンライン相談窓口 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移動出張所での遠隔相談件数 ②防災訓練の実施回数 ③マルチタスク車両を利用した市政への参加者数 【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【那智勝浦町行政窓口電子化事業】

自治体名	和歌山県那智勝浦町	人口	13,778人	事業費	15,509千円
事業概要	現在本町での行政手続のほとんどが来庁する必要があったが、今回の事業を通じてマイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービス及びオンライン申請サービスを導入し、平日昼間に来庁が困難な方でも一定の行政手続ができるようにするほか、役場窓口においてもタブレット端末とオンライン申請サービスを活用していわゆる「書かない窓口」を推進し、住民の利便性を向上しデジタルを通じて身近に感じられる役場を目指す。				
具体サービス	【コンビニ交付システム】 ・平日昼間に役場に来れない方に対し、住民票の写し等のコンビニ交付サービスを導入し住民の利便性を向上させる。 【オンライン申請システム】 ・平日昼間に役場に来れない方に対し、マイナンバーカードを活用したオンライン申請サービスを導入し、「行かない窓口」を進め、住民の利便性を向上させる。 ・また、役場窓口にもタブレット端末と入力支援員を配置し、来庁された方に対してもオンライン申請を推進して「書かない窓口」を実現する。 【オンライン申請サービス】 役場に行かなくても申請・手続きが可能  自宅・外出先 【コンビニ交付サービス】 夜間・町外でも住民票を取得可能  コンビニ 【「書かない窓口」の推進】 タブレットとオンライン申請システムを活用  役場窓口				
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交付枚数（住民票） ②オンライン申請利用割合 ③書かない窓口の利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口でのオンライン申請サービスの満足度 ②窓口を除いたオンライン申請サービスの満足度 ③コンビニ交付サービスの満足度				

事業概要【コンビニ交付事業】

自治体名	和歌山県串本町	人口	14,320人	事業費	9,180千円
事業概要	本町は、東西約25kmにわたって細長く広がり、移動手段は自家用車の利用が大半であるため、役所での証明書発行を近くのコンビニエンスストア等で取得できる仕組みは、町民が住み続ける上で重要な要素となる。このことから行政サービスの向上と窓口業務効率のアップ及びマイナンバーカードの利活用場面を増やしカードの作成メリットを高めるため、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末にて、マイナンバーカードを利用して住民票と印鑑登録証明書の交付を可能とする事業。				
具体サービス 	【住民票等コンビニ交付サービス】 全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、住民票等の発行までが可能となり、町窓口に出向かず、町役場の開庁時間外でも住民票等を取得できる。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 コンビニ交付サービスにおける住民票及び印鑑登録証明書の発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 コンビニ交付サービスによる住民サービス満足度。				

事業概要【デジタル県議会推進事業】

自治体名	鳥取県	人口	536,998人	事業費	13,145千円
事業概要	デジタル化の進展や行政の高度・複雑化、新たな感染症への対応など、環境の変化にも柔軟に対応できる持続可能な議会運営を可能にするとともに、時間的・地理的制約にとらわれず誰もが議会活動にアクセスできる開かれた県議会の一層の推進と県民の利便性向上を図るため、議場に大型スクリーンを設置するなど、傍聴者及び議会中継視聴者に分かりやすい表示をするための機器整備を行い、議会活動に対する県民の関心や理解向上を図る。				
具体サービス	● 大型スクリーンの設置 議場正面に大型スクリーンを設置し、議場配布資料や説明用パネル、本会議の進行状況などを映像で映し出すことにより、傍聴者に、よりわかりやすい傍聴環境を提供する。また、高校生議会や出前県議会などのオンライン化にも対応できるようになり、県議会への理解・関心が深まる。 ● デジタル議会運営システムの導入 議会運営システムの更新により、質問の残時間等をサブモニターに一括表示することで、傍聴者においても質問の残時間・残回数をリアルタイムで確認でき、会議における発言ルールを理解しながら質問・答弁を傍聴できる。		 残時間・回数表示イメージ → (サブモニター) 総時間残時間 75分 発言残時間 25分 発言回数 1 / 8 上限		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スクリーン設置等に係る広報回数 ②本会議の年間傍聴者数 ③本会議のインターネット中継アクセス数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①スクリーン設置等についての満足度		

事業概要【キャッシュレス決済等推進事業】

自治体名	鳥取県鳥取市	人口	181,398人	事業費	1,198千円
事業概要	証明書手数料等のキャッシュレス決済による収納について、市内8か所の総合支所への端末整備等を行い、支所ではできなかった非接触でのやり取り、電子マネー等でのサービスを本庁舎と同様に受けることができるようにすることで、全市で市民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済端末の導入】 - 導入する決済方法 クレジット 電子マネー QRコード決済（PayPay、d払いなど） ※税・料のクレジット収納は、本決済方法では行わない。 【POSシステムの活用】 - 決済代行業者が運用するPOSシステムを活用し、決済情報を集約・活用する。		<pre> graph TD subgraph Terminals [各窓口] T1[決済端末] T2[決済端末] T3[決済端末] end City[鳥取市 出納室] Agent((決済代行会社)) T1 -- "決済情報(携帯電話回線)" ---> Agent Agent <--> "収納金(決済手数料差引)" City City -- "収納金配分" --> T2 City -- "収納金配分" --> T3 </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口収納におけるキャッシュレス決済利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ② ③		

事業概要 【ふるさと納税ワンストップ特例申請のオンライン化事業】

自治体名	鳥取県鳥取市	人口	181,398人	事業費	3,883千円
事業概要	ふるさと納税ワンストップ特例制度の申請について、現状は書面申請のみとなっており、①申請書の記入、②本人確認書類の写しを作成、③鳥取市への郵送など市民（寄附者）による申請の手続きが煩雑となっている。クラウドサービスによるワンストップ特例申請オンラインサービスを導入することにより、オンラインで手続きができるようにし、利用者の利便性向上を図る。				
具体サービス	本市においてはふるさと納税寄附者の約25%（2022年実績）がふるさと納税ワンストップ制度を利用している。現在は、寄附者から書面で申請を受け付けているが、マイナンバーカードを使用してインターネットで申請を受け付けできるように申請をオンライン化することで、寄附者は申請書の記入や各種書類の郵送をする必要がなくなるため利便性の向上が図られる。 <申請の流れ> <pre> graph LR A[通知書類] --> B((寄附者)) B --> C[申請内容確認] C --> D[マイナンバー確認] D --> E[自治体] B -.-> F[書類送付不要] F -.-> E </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請サービスの満足度 ② ③				

事業概要【電子入札システム及び契約管理システム導入】

自治体名	鳥取県米子市	人口	145,135人	事業費	23,617千円
事業概要	電子入札システムの導入により、入札に関する手続きを効率化するとともに、より公平性・透明性・競争性の高い入札執行・公共調達を行う。また、電子入札システムを補完するため契約管理システムを導入し、入札に参加する事業者の情報を適正に管理する。				
具体サービス	電子入札システムの導入により、従来の紙による入札情報（調達案件内容）の入手から開札までの手続きをインターネットを介して行う。これにより場所や時間の制約を最小限として競争参加資格確認申請から入札参加者への落札決定通知までの業務の電子化が可能となる。 併せて、電子入札システムと連携した業者の管理ができる契約管理システムを活用し、業者管理を適正に行うことにより、様々な入札方式に柔軟に対応できると同時に様々なデータ集計が可能となり、入札・契約制度の見直しを迅速に行うことが可能となる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子入札実施率		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 電子入札システム利用満足度		

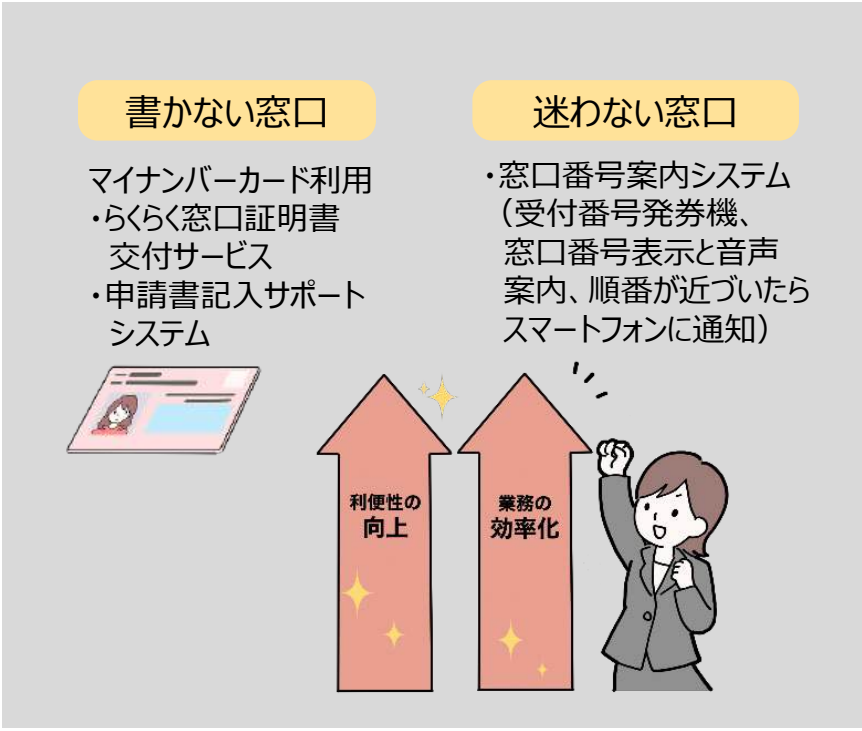
事業概要【戸籍証明書のコンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	鳥取県倉吉市	人口	44,243人	事業費	15,379千円
事業概要	マイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストア等で既に可能となっている住民票の写しや印鑑登録証明書の取得と同じように戸籍証明書の取得を可能とする。現在、市外に居住し戸籍証明書を必要とする方は郵送請求が主な入手方法であり、電話等でもコンビニ交付を望む声が多くある。また市内においても、市役所・関金支所・エキパル倉吉の3カ所でしか証明発行を行っていないため、コンビニ交付を導入することで早朝から深夜までいつでも必要とする戸籍証明書を身近なコンビニエンスストアで取得することができる。				
具体サービス	【いつでも】 毎日6:30から23:00まで利用できる。 昼休みや市区町村窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なときに利用できる。 【どこでも】 全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より戸籍証明書が取得できる。 【簡単に】 全国のコンビニエンスストア等店舗でも戸籍証明書が取得できる。証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から、簡単操作ですぐに取得できる。    https://www.lg-waps.go.jp/01-00.htmlより引用				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①戸籍証明書のコンビニ等での交付率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス利用に関する満足度 ②マイナンバーカードの普及率				

事業概要【電子申請サービス機能拡張事業】

自治体名	鳥取県倉吉市	人口	44,243人	事業費	2,200千円
事業概要	本市では「とっとり電子申請サービス（県内市町村で共同利用）」を利用しているが、ユーザー認証等に電子メールが必須なことが、特に高齢者にはハードルが高い傾向にある。そこで、LINEを通じた認証やメッセージ交換を実現し、利便性と利用率の向上を図る。また、窓口での説明が必要な手続きや、紙の申請書への記入が困難な方についても、同サービスを利用できるよう、窓口用タブレット端末を配置し、職員による申請サポートを行う。				
具体サービス	【電子申請LINE連携機能追加】 - 既存の電子申請サービスへのLINEを通じた自動ログイン - LINEトーク通じたメッセージ交換 【窓口申請サポート】 - 窓口入力用の申請フォームを作成 - 主要窓口へのタブレット配置 - 職員による代理入力等への対応 【電子申請LINE連携機能追加】 目的の手续に誘導 完了通知等 申請ページ 【窓口申請サポート】 電子申請サービス（既存）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINE経由で申請された件数 ②窓口でのオンライン申請利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度（窓口申請サポート）				

事業概要【窓口改革推進事業】

自治体名	鳥取県境港市	人口	32,711人	事業費	10,087千円
事業概要	市役所の窓口において、職員による窓口体験調査で「申請書に同じ内容（氏名・住所・生年月日・性別）を何度も書かないといけない」「最初にどこに行っても良いかわからない」といった課題が洗い出された。市役所本庁舎1階の窓口で「書かない窓口」「迷わない窓口」を実現するシステムを導入することで課題を解決し、住民の利便性向上・負担軽減および職員の業務効率化を図り、持続可能で質の高い行政サービスの提供を目指す。				
具体サービス	【書かない窓口】 ・らくらく窓口証明書交付サービス 住民がマイナンバーカードを利用し、コンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書（住民票、印鑑証明、税証明）を自動生成する。 ・申請書記入サポートシステム マイナンバーカードや運転免許証などを読み取り、「氏名」「住所」「生年月日」「性別」の基本情報が自動で入力された、各種証明書や戸籍謄本などの申請書を作成する。 【迷わない窓口】 ・窓口番号案内システム 窓口の混雑状況を確認することができるよう、受付番号発券機と番号案内表示モニターを設置する。窓口には番号表示と音声・メールなどで案内する。			 書かない窓口 迷わない窓口 マイナンバーカード利用 ・らくらく窓口証明書交付サービス ・申請書記入サポートシステム ・窓口番号案内システム（受付番号発券機、窓口番号表示と音声案内、順番が近づいたらスマートフォンに通知） 利便性の向上 業務の効率化	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービスの申請件数 ②申請書記入サポートシステムの利用件数 ③申請窓口場所の問い合わせ数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービスの利用満足度 ②申請書記入サポートシステムの利用満足度 ③窓口番号案内システムの利用満足度	

事業概要【キャッシュレス決済推進事業】

自治体名	鳥取県湯梨浜町	人口	16,359人	事業費	3,180千円
事業概要	キャッシュレス決済のニーズに対応するため、主な収納業務を行う窓口キャッシュレス決済端末を設置する。あわせて出納室窓口にPOSレジ及び自動釣銭機を設置することにより、窓口での待ち時間が短縮され、より迅速かつ正確な収納処理、収納管理を行うことができる。				
具体サービス	【キャッシュレス決済システム】 ・主な収納業務を行う窓口キャッシュレス決済端末を設置し、キャッシュレスによる支払いに対応する。 ・POSレジにより職員が支払手続きを行い、自動釣銭機に現金を投入またはキャッシュレスにより支払いが完了するといった収納方式を導入することにより、支払手続きにかかる待ち時間が短縮される。 <pre>graph TD; POS[POSレジシステム
(出納室)] --- 接続 --- T1[①キャッシュレス
決済端末]; T2[②キャッシュレス
決済端末
(戸籍・住民票等
証明発行窓口)] -- "収納額を報告" --> NM([収納管理]); T3[③キャッシュレス
決済端末
(支所窓口)] -- "収納額を報告" --> NM; T4[④キャッシュレス
決済端末
(支所窓口)] -- "収納額を報告" --> NM; NM --- Box[現金、キャッシュレス
決済による収納を
管理し日計表を
作成する。]; NM --- Box2[POSレジにより職員
が納付書等の
バーコードを読み
取り、現金の場
合は支払者から
現金を受け取り
自動釣銭機に
投入し釣銭を
渡す。または
支払者が
キャッシュレス
端末により
支払う。]; NM --- Note([POSレジによる
手続きで支払
完了までの
時間が短縮]);</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推進 ②POSレジシステムの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレスサービスの利用者満足度 ②POSレジ導入による効率化と正確性の担保 ③POSレジシステムによる支払い手続き時間の短縮化				

事業概要【窓口DXSaaS導入事業】

自治体名	鳥取県琴浦町	人口	16,196人	事業費	31,405千円
事業概要	琴浦町においては、ライフイベント関連手続き数は100種以上と多岐に渡り、住民からは「何をしたら分からない」「同じことを何度も書かされる」「手続きに時間がかかる」と声が寄せられている。また、来庁される高齢者等においては、申請書記入が大きな障壁となっており、窓口における住民の負担軽減が課題となっている。 ライフイベントに関する窓口業務に関して、デジタル庁が推進する窓口業務支援サービスである『窓口DXSaaS』を導入することで、来庁者へ必要手続きナビゲートや、手続きに要する記入の簡略化や自動転記等により、負担軽減を図りつつ、手続きに要する滞在時間の短縮や手続きの手戻りを抑制する等、住民サービス向上を図る。				
具体サービス	【窓口DXSaaS】 - 窓口業務のデジタル化により「書かない窓口」の実現。 - 窓口受付案内（待ち順・お呼び出し案内） - 来庁者の状況に応じた手続きの抽出と案内 - 申請書類の受付・作成支援 - 申請手続きのワンストップ化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口DXSaaSで処理を行う手続き数 ②窓口DXSaaSによりワンストップ完結する手続き数 ③窓口DXSaaSの利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁者の窓口滞在時間 ②サービス満足度		

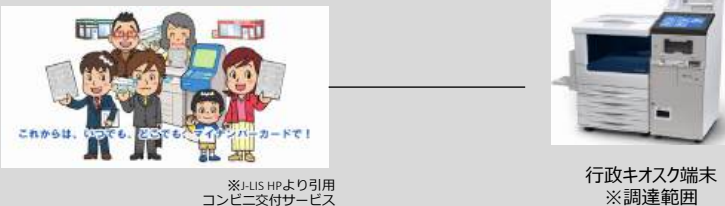
事業概要【電子契約サービス事業】

自治体名	鳥取県南部町	人口	10,289人	事業費	1,100千円
事業概要	電子契約とは、紙の契約書に押印することに代えて、電子文書に電子署名することで締結する契約である。電子契約に関する法整備や働き方改革の推進などにより、電子契約を導入・検討する民間事業者の増加等を背景に、行政手続のデジタル化の取組の一つとして、町と民間事業者の利便性向上や業務の効率化の観点から、電子契約サービスを導入する。				
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 (サービス内容) 電子契約サービスを導入し、契約書をデジタル化（電子署名を活用、印紙不要）し、クラウド上で管理することにより、地元の民間事業者の利便性向上、業務効率化とコスト削減を図る。 <電子契約サービス> <pre>graph LR; Town[<南部町>] -- "①電子文書アップロード" --> Contract[契約書]; Contract -- "②メール通知" --> Counterparty[<契約相手>]; Counterparty -- "③確認・合意" --> Contract; Counterparty -- "④電子署名" --> Contract; Contract -- "⑤メール通知" --> Town; Provider[電子契約サービス提供事業者(立会人)] -- "電子証明書" --> Contract;</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子契約サービスの利用満足度 ②契約における事務時間の削減				

事業概要【証明書交付対応行政マルチコピー機設置事業】

自治体名	鳥取県伯耆町	人口	10,311人	事業費	8,902千円
事業概要	本町の課題としてマイナンバーカードを用いた行政サービス等の利用が増えていない現状がある。コンビニ交付サービス対応の行政マルチコピー機を本庁舎、分庁舎に1台ずつ設置し、マイナンバーカードを持参した住民の証明書取得についてはマルチコピー機に誘導し、庁舎での証明書交付に係る申請書の記載の省略等によるサービス向上、コンビニ交付サービスの周知、利用支援による利用体験を通じ、コンビニ交付サービスの利便性を実感させ、普及を図ることにより、デジタル及びマイナンバーカードを用いた行政サービス等の利活用の増加に繋げる。				
具体サービス	【証明書交付対応行政マルチコピー機導入】 ・各種証明書の取得を目的に来庁した住民でマイナンバーカードを持参している方については、マルチコピー機へ案内し、コンビニ交付サービスでの証明書の取得を行える環境を整備。 ・コンビニ交付サービスを利用してもらうことで申請書の記入が省略できることによる住民サービス向上。 ・コンビニで証明書の取得が可能であることを広く認識してもらう他、操作に不慣れな方には操作方法の説明等の利用支援を行うことで、利便性を体感してもらい、次回以降のコンビニでの証明書取得への誘導。 ・コンビニ交付サービスを通じ、デジタル及びマイナンバーカードの利活用へ慣れてもらい、他行政サービスでのデジタル活用等へ繋げる。 町役場 マイナンバーカード持参 受付 導入したマルチコピー機へ案内 サービス利用体験/利用支援 次回からコンビニで取得 これからは、いつでも、どこでもマイナンバーカードで！ コンビニ交付サービス ※当町導入済み				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎内に設置した端末の交付枚数 ②コンビニ交付サービス全体の利用率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①庁舎設置行政マルチコピー機利用者の満足度 ② ③				

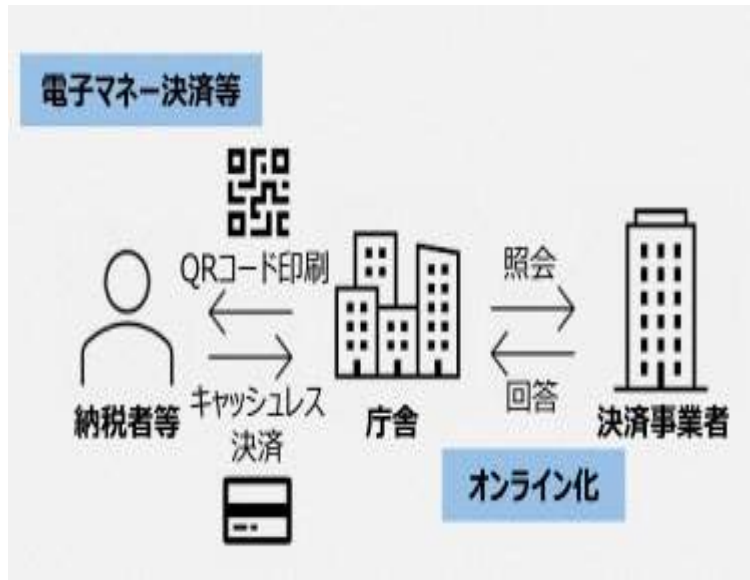
事業概要 【行政キオスク端末導入事業】

自治体名	島根県松江市	人口	196,152人	事業費	6,900千円
事業概要	証明書発行等窓口では申請から発行・受領までの待ち時間がかかるため、来所者に時間的負担が生じている。また、マイナンバーカードの利活用場面が現状少なく、コンビニ発行等のメリットを感じていただけていない。 各種証明書が発行可能なコンビニと同様の行政キオスク端末の導入により、窓口での時間的負担が解消される。来所者は、職員からその機器の操作やコンビニでも証明書が発行できるなど利便性の説明を受けることで、機器への苦手意識が解消され、マイナンバーカードの利用促進につながる。				
具体サービス	【行政キオスク端末のサービス】 - 交付希望者自身が端末にマイナンバーカードをセットし、画面の指示に従って操作し、手数料を納付することで、申請書を書くことなく、待つことなく、すぐに証明書が発行される 【端末機を利用したサービス】 - 公民館が管理する穴道複合施設への設置により、住民票の写しをはじめとする各種証明書が、支所閉所時でも取得可能となる - 支所窓口の開庁時は、職員から不安な操作や利便性の説明を受けることができる 【行政キオスク端末システム】  ※JUS HPより引用 コンビニ交付サービス 行政キオスク端末 ※調達範囲				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①行政キオスク端末での証明書発行件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニでの各種証明書発行割合 ②行政キオスク端末利用者アンケート ③				

事業概要 【行政手続デジタル化推進事業】

自治体名	島根県 出雲市	人口	172,714人	事業費	62,220千円
事業概要	現状の行政手続は、市民（申請者）のデジタルリテラシーの有無にかかわらず市役所へ来庁して紙で申請している。本事業で、デジタル利用ができる市民は、自身で「必要な申請」を把握して、オンラインで申請ができる環境を整える。一方で、デジタル利用が難しい人には、来庁予約ができる仕組みの導入や窓口での申請処理を迅速化することで、待ち時間の短縮を図り、利便性を向上させる。				
具体サービス	【電子申請システム】 ・スマート申請（グラファー） ・ぴったりサービスの申請フォーム数拡充 ・オンライン導入業務フロー整理(TOPPAN) ・庁内ネットワーク構築(島根情報処理センター) 【電子ガイドシステム】 ・手続ガイド（グラファー） 【窓口予約システム】 ・窓口予約（グラファー） 【申請デジタル対応】 ・マルチコピー機の庁内設置(島根情報処理センター)				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請フォーム対応率 ②電子申請システム利用率 ③窓口予約システムの利用率 ④手続ガイド利用数 ⑤マルチコピー機の利用数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請利用者の満足度 ②窓口予約利用者の満足度 ③手続ガイドの満足度 3 以上の評価の率 ④マルチコピー機利用者の満足度				

事業概要【庁舎施設窓口等におけるキャッシュレス事業】

自治体名	島根県雲南市	人口	35,113人	事業費	2,280千円
事業概要	地域住民が市役所に収める使用料等について、現在は現金納付の実であることから、多様な支払方法への対応を求められています。これを提供するため、庁舎施設窓口（本庁舎・支所（総合センター）等）でのキャッシュレスも可能とすることで、利便の向上を図ります。				
具体 サービス	手数料等の支払いを希望する市民に対し、市役所会計窓口等にキャッシュレス端末を設置します。現金だけでなく、様々な決済方法で手数料の支払いを可能とすることで、市民利便の向上を図ります。 釣銭の計算間違いなどのリスクや、現金管理のコストを減らし、スピーディーな金銭授受を図ります。 【キャッシュレス端末導入】 小型POS端末				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用の満足度		

事業概要【電子化手続き事業】

自治体名	島根県雲南市	人口	35,113人	事業費	495千円
事業概要	島根県と島根県内市町村で共同運用している電子申請サービスを強化し、本市独自に予約機能とキャッシュレス機能を導入します。予約とその利用に伴う電子決済（キャッシュレス）の要望が寄せられており、これらを解決するため、すべての市民が24時間365日、時間や場所を問わず行政手続きが行える環境を整えます。予約機能により待ち時間の短縮と、キャッシュレス機能により現金により支払いの手間の問題を解決します。				
具体サービス	すでに導入済みのしまね電子申請サービスに機能を付加します。 予約から、それに伴って発生する使用料等の決済までを電子的に行うことで、市民利便の向上を図ります。 【電子申請サービス（キャッシュレス機能）】 ・ オンライン申請（共同利用部分） ・ 公的個人認証 ・ キャッシュレス決済 【来庁・窓口受付の予約サービス】 ・ 直感的な操作で予約できる ・ オンライン予約も電話予約も、一元で管理できる		市民 申請 キャッシュレス機能により 手続きから決済までオンラン で可能 予約 来庁が必要な場合 オンラインで予約可能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用の割合（予約機能） ②サービス利用の割合（決済機能）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用の満足度		

事業概要【県有施設キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	岡山県	人口	1,858,269人(R5.1.1)	事業費	40,430千円
事業概要	県有施設における使用料等の収納事務について、便利で効率的な取引環境の構築が課題となっていることから、現金に加え、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済による支払いに対応することにより、利用者の利便性向上を図る。				
具体サービス	ライフスタイルの多様化、スマートフォンアプリを活用した決済サービスの普及、感染症の拡大防止対策に対応するため、簡易かつ速やかに決済が可能となる電子マネーによる手数料等の納付への要望が高まってきている。 このため、文化・スポーツ施設や高等学校等に、キャッシュレス券売機や決済端末を導入することにより、利用者が施設使用料等を支払う際、現金による支払いに加え、キャッシュレス決済を選択できる環境を整備し、施設を利用する県民や観光客の利便性向上を図る。 施設窓口 ① 施設の利用申請等 ② 利用許可等 ③ 使用料等の支払い 県民 県有施設 ・施設利用者は、現金に加え、キャッシュレス決済で施設使用料や諸証明手数料等を支払うことができる。 ※決済端末・券売機イメージ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 県有施設等におけるキャッシュレス決済収納率 【アウトカム指標（成果指標）】 ① キャッシュレス決済導入により施設の利便性向上を実感するものの割合				

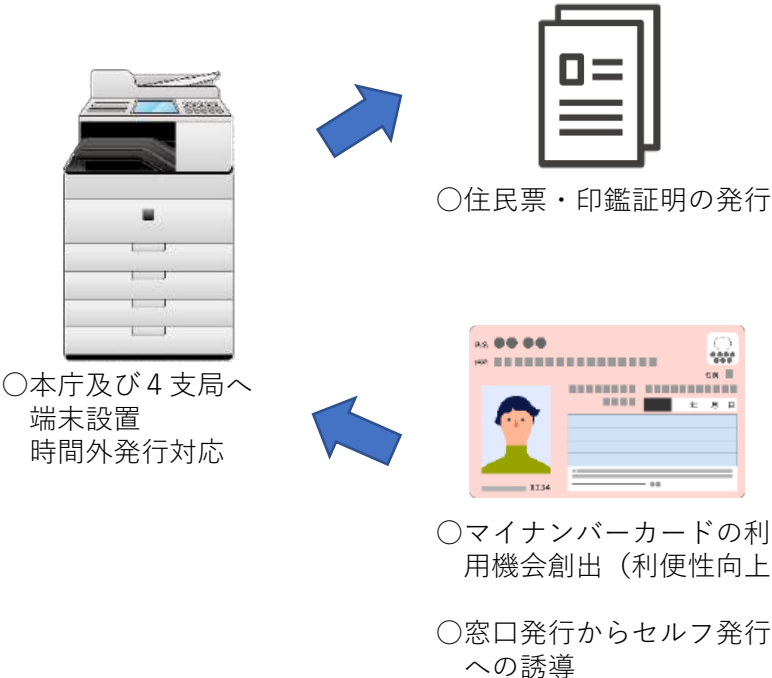
事業概要【スマート窓口事業】

自治体名	岡山県岡山市	人口	698,919人	事業費	140,000千円
事業概要	本市の窓口は市民の待ち時間が長いことが課題となっており、「行かない」「書かない」「待たない」のコンセプトのもと、業務フローの見直しとICT技術の活用により、窓口における手間の削減・待ち時間の削減に取り組み、市民へ効率的かつ便利な窓口サービスの提供を実現する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ・総合ポータルを構築して既存申請システムを巻き取り、各種申請をスムーズに行えるようにすることで、市民がオンライン申請を行いやすい環境を整備する。 ・キャッシュレス決済機能を追加し、電子申請数を増やすことで、窓口への来庁者数の削減を目指す。 【スマート窓口 窓口改革・システム】 1) 窓口業務の現状分析や業務フローの作成、職員への教育などを実施。 2) 必要な手続きの洗い出し、申請書の作成支援等を行うシステムを導入し、申請にかかる市民の負担軽減や時間削減を行う。		①行かない 電子申請システム (総合ポータル化・キャッシュレス化) スマホ等でいつでも どこでも手続き可能！  ②書かない ③待たない ・窓口業務の抜本的見直し ・申請書作成支援システム（タブレット等の窓口端末・職員による作成支援） 氏名・住所等の基礎情報は1度でOK！ 記載時間を短縮！事前申請でさらに待ち時間の短縮！ 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請の件数 ②申請書作成支援システムによる申請件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口の平均所要時間 ②北区役所窓口への来庁者数 ③		

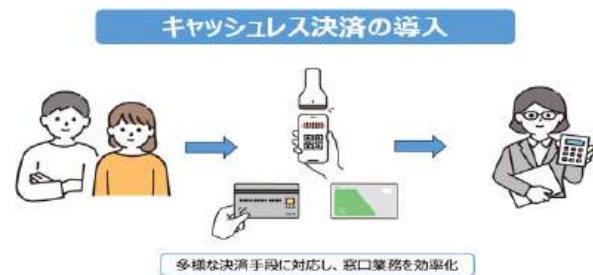
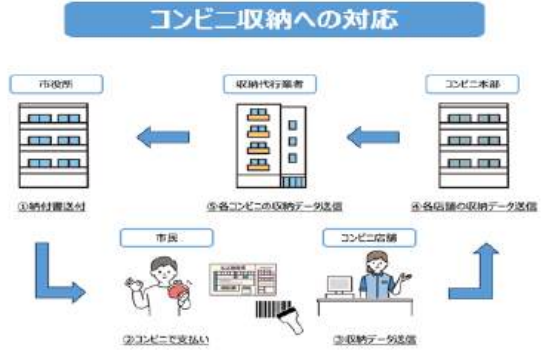
事業概要【霊園管理システム構築事業】

自治体名	岡山県玉野市	人口	55,017人	事業費	10,089千円
事業概要	市営墓地に関する手続きは紙での申請や来庁を基本としており、管理料の支払いは現金に限定されているため、専用のシステムを導入することで、時間や居住地等の制約を受けずに手続きや支払いが可能となる環境を整備する。コンビニ収納・キャッシュレス決済の導入により、利便性及びサービスの向上に繋げていくほか、オンライン上での各種申請・届出が可能となるよう、既存の電子申請サービスとの連携を図るなど、デジタル化への転換を推進する。				
具体サービス	・市営墓地の管理運営業務を電子化し、従来の紙媒体を中心とした運用方法からの脱却を図る。 ・既存の電子申請サービスとの連携により、利用開始や名義変更等の各種申請・届出がオンライン上で完結できる仕組みを目指す。 ・新たに導入するコンビニ収納と合わせて、払込票に印刷されたバーコードをスマートフォンにインストールした各決済事業者のアプリで読み込むことで、キャッシュレスによる支払いが可能となる仕組みを導入し、利便性の向上を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレスによる納付人数 ②周知のための広報量		【アウトカム指標（成果指標）】 ①霊園管理料の収納率 ②霊園使用者の満足度		

事業概要【証明書等自動発行機導入事業】

自治体名	岡山県新見市	人口	26,698人	事業費	26,230千円
事業概要	本市では、マイナンバーカードの普及率が82%と普及は進んでいるが市内での利活用の場面が少ない状況である。そこで利活用施策のひとつとして本庁及び4支局へキオスク端末を導入し、マイナンバーカードの利用機会を創出することで、すでに開始しているコンビニ交付と同様のサービスをコンビニのない地域でも利用できるよう整備する。				
具体サービス	【自動証明書発行機】 ● 住民票発行 ● 印鑑証明書発行 ● コピー機能 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① キオスク端末交付件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 利用者満足度の向上 ② ③				

事業概要 【キャッシュレス/コンビニ収納等の支払いデジタル化】

自治体名	岡山県瀬戸内市	人口	36,502人 R5.12.1時点	事業費	12,741千円
事業概要	公共料金/手続き等の支払手段として、クレジットカードや電子マネー等の決済が可能な「キャッシュレス決済」や、コンビニエンスストアでのバーコード決済が可能な「コンビニ収納」の仕組みを導入する。 本事業により、支払方法のニーズ多様化への対応による市民サービスの向上とともに、窓口収納業務の効率化を目指す。				
具体サービス	【キャッシュレス決済】 市内の公共施設等の使用料/各種手数料/保育・教育機関の私費等の支払いにおいて、キャッシュレス決済（クレジットカード決済/電子マネー決済/QRコード決済）が利用可能となるサービスを導入する 【コンビニ収納】 公共料金の支払いにおいて、コンビニエンスストアでのバーコード決済による収納が可能となるサービスを導入する キャッシュレス決済の導入  多様な決済手段に対応し、窓口業務を効率化 コンビニ収納への対応  ①納付書送付 ②コンビニで支払い ③収納データ送信 ④各コンビニの収納データ送信				
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可能になった手続き等における利用件数 ②コンビニ収納件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①②本サービス利用者の満足度（①キャッシュレス決済サービス、②コンビニ収納サービス） ③窓口収納事務作業の削減時間				

事業概要 【窓口dx 誰にも「やさしく」「わかりやすく」「安心できる」窓口づくり事業】

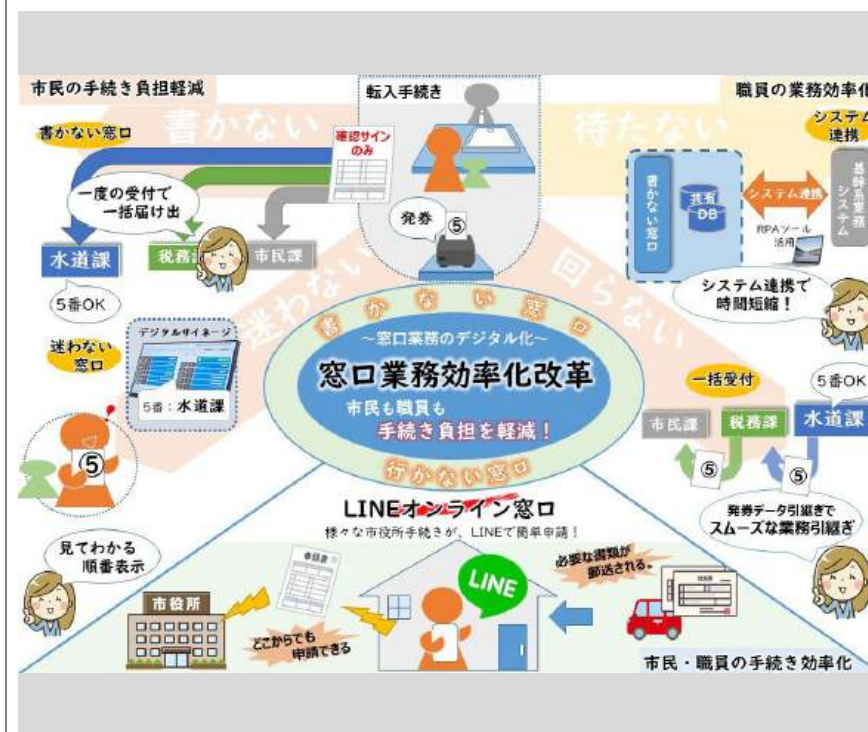
自治体名	岡山県真庭市	人口	41,740人	事業費	22,919千円
事業概要	市域の広い本市において、少子高齢化、業務の多様化・煩雑化によるマンパワー不足により、住民サービス低下の懸念がある。また交通手段がない方や日中働いている方は来庁しにくいといった課題の解決も求められている。 交付率約80%近くまで推進したマイナンバーカードを活用し、「誰にとってもやさしく、わかりやすく、安心できる」窓口改革に取り組み、「誰一人取り残さない」共生社会の実現を目指す。				
具体サービス	【いつでも・どこでも窓口】 ・マイナンバーカード、キャッシュレス対応オンライン申請システム ・ぴったりサービスなど複数のシステムからの申請の受付・審査システム 【かんたん窓口】 ・窓口予約機能 例) お悔やみ手続きの予約 約450件/年 ・窓口申請機能 例) お悔やみ手続きや住民票などの証明書類の交付など マイナンバーカード等の活用により氏名、カナなどの四 情報が申請書に自動転記されるなど申請者の負担 を軽減する 住民票、その他証明 約30,800件/年 マイナンバーカードを活用した窓口づくり				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口予約利用者数 ②オンライン申請の利用率 ③オンラインで申請可能な行政手続き数 ④事前予約制を導入した行政手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口予約サービスの満足度 ②オンライン申請の満足度 ③お悔やみ手続所要時間の短縮				

事業概要 【字幕付映像配信設備等整備事業】

自治体名	岡山県真庭市	人口	41,740人	事業費	8,767千円										
事業概要	平成17年合併当初と比べ真庭市議会議員選挙の投票率は20%以上下落しており、議会や行政への関心度の低下が顕著である。このような状況は市民の社会参加意欲や政治的リテラシーの低下を招き、引いては真庭市民の自助力の低下、真庭市全体の地域力低下に繋がる。そこで、真庭市では様々な事情を抱える市民に対して議会の取組を伝える環境を整備し、市民により近い議会をめざして当事業を実施する。														
具体サービス	【①字幕付映像配信】 議会から配信する映像に字幕表示を追加するため、映像編集システム(AVoverIPシステム)を導入 ・ 傍聴席（⇒傍聴者） ・ 本庁舎、各振興局（⇒来庁者） ・ Youtube配信（⇒全市民） 字幕付映像配信設備整備事業 【事業概要】 平成17年合併当初から真庭市議会議員の投票率は20%以上下落しており、議会や行政への関心度の低下が顕著である。このような状況は市民の社会参加意欲や政治的リテラシーの低下を招き、引いては真庭市民の自助力の低下、真庭市全体の地域力低下に繋がる。そこで、真庭市では様々な事情を抱える市民に対して議会の取組を伝える環境を整備し、市民により近い議会をめざして当事業を実施する。 <table><tr><th>事業名</th><th>内容</th><th>効果</th><th>経費</th><th>予算（総額）</th></tr><tr><td>字幕付映像配信設備整備事業</td><td>映像編集システム(AVoverIPシステム)</td><td>・音声認識ソフト「Amivoice」と併用し、MITでの放送等で字幕表示が可能となる。 ・オンライン出席者が配信映像で確認できる。</td><td>6,189千円</td><td>【要申請】 8,767千円 (管理費2,578千円含む)</td></tr></table> AVoverIPシステムについて ○自由度の高い合成映像が作成できる。 ・オンライン出席者を表示可能 ・議事録作成ソフト「Amivoice」（導入済）の機能を併用し、「字幕表示」が可能 ⇒聴聴者に対する配慮。（共生社会の実現） ○映像の入出力ポートが容易に増設可能 ・導入以降もあらゆる要望、状況変化に対応可能 会議システム Zoom/Teams 投票システム・議場カメラ 議事録作成ソフト Amivoice AVoverIP 議員会室・議場での会議の発言がリアルタイムで表示可					事業名	内容	効果	経費	予算（総額）	字幕付映像配信設備整備事業	映像編集システム(AVoverIPシステム)	・音声認識ソフト「Amivoice」と併用し、MITでの放送等で字幕表示が可能となる。 ・オンライン出席者が配信映像で確認できる。	6,189千円	【要申請】 8,767千円 (管理費2,578千円含む)
事業名	内容	効果	経費	予算（総額）											
字幕付映像配信設備整備事業	映像編集システム(AVoverIPシステム)	・音声認識ソフト「Amivoice」と併用し、MITでの放送等で字幕表示が可能となる。 ・オンライン出席者が配信映像で確認できる。	6,189千円	【要申請】 8,767千円 (管理費2,578千円含む)											
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①字幕付映像配信数（回）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①字幕付配信映像の満足度（%）												

事業概要 【窓口業務効率化改革事業】

自治体名	岡山県美作市	人口	25,540人	事業費	39,459千円
事業概要	市民が手続きを行う際、複数の窓口に行かなければならない、何枚もの申請書に同じ内容（氏名、住所等）を記入しなければならない、窓口に出向く際には仕事を休む必要がある等、市の手続きには手間と時間の不便が掛かっている現状がある。本事業により、デジタル技術を活用して窓口業務を改善することで、市民の利便性および満足度の向上並びに職員の業務効率化を図る。				
具体サービス	【書かない窓口サービス】 住民票等をはじめとする証明書の発行、転入転出等の手続きの際に、 - 適切な窓口へ案内する（迷わない） - 手続きをまとめて行う（書かない、待たない、回らない） サービスを提供する。 【行かない窓口サービス】 - 情報の配信 - オンライン相談 - 手続き案内 - 電子申請 を市役所に出向くことなく、どこからでも可能となるオンラインサービスを提供する。				
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利用者数 ②書かない窓口サービス手続数 ③電子申請利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①転入出時アンケートでの満足度 ②手続所要時間の短縮 ③LINE利用者の満足度		



事業概要【窓口サービス改革事業】

自治体名	岡山県美咲町	人口	12,881人	事業費	67,968千円
事業概要	窓口での手続きの際に記入に時間がかかったり、記入そのものが困難な事例がある。また、開庁時間でないと申請ができない。自分の得たい情報がなかなか得られないといった状況にある。本事業により、マイナンバーカードを利用することで窓口での手続き時には書く手間を省略し、オンライン環境で24時間365日各種申請や問い合わせをできるようにすることで住民サービスの向上へ繋げる。				
具体サービス	【かんたん窓口サービス】 ・ マイナンバーカードを活用した書かない窓口の導入 ・ 来庁予約システムの導入 ・ キャッシュレス決済の導入 【いつでも・どこでも窓口サービス】 ・ 行政手続きのオンライン化 ・ 多機能端末の設置 【迷わない案内窓口サービス】 ・ デジタルサイネージの設置 ・ AIチャットボットの導入		かんたん窓口  いつでも・どこでも窓口  迷わない案内窓口  		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①かんたん窓口利用件数 ②オンライン申請、多機能端末利用件数 ③チャットボット利用件数、デジタルサイネージでの情報発信件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①かんたん窓口利用者満足度 ②オンライン申請、多機能端末利用者満足度 ③チャットボット利用者満足度		

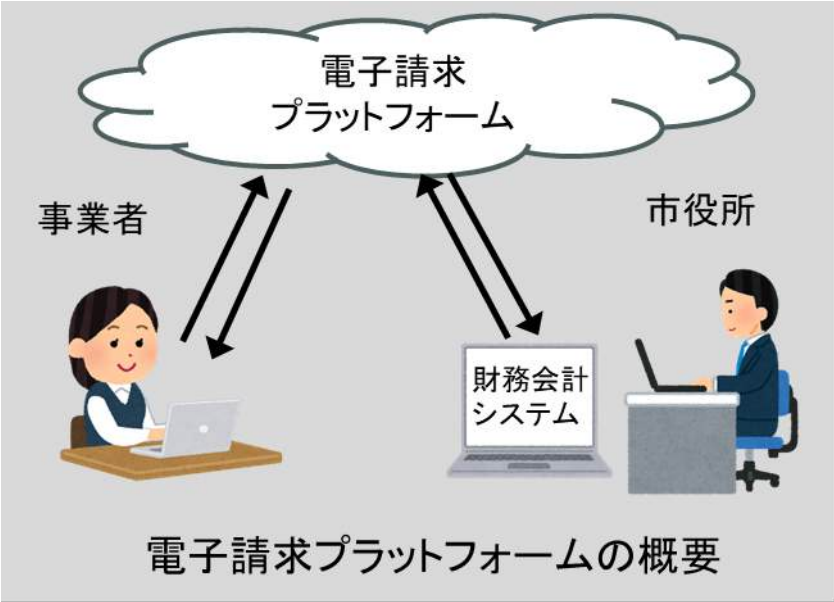
事業概要【書かない窓口】

自治体名	岡山県吉備中央町	人口	10,380人	事業費	3,196千円
事業概要	当町は典型的な中山間地域に位置し高齢者の割合が高いことから、住民課窓口ではより懇切丁寧な対応が求められている。高齢者にとって申請書の記入には時間がかかり、記入ミスも生じやすい傾向にある。 申請書自動作成端末「書かない窓口」を導入することにより、住民課窓口における住民の各種申請書作成の負担軽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】 - 申請書自動作成端末の導入 - 各種申請書作成の負担軽減 - マイナンバーカード等を用いた本人確認機能搭載 スムーズな申請書の作成・手数料支払 ①必要な申請項目をタップ ②マイナンバーカード等による本人確認 ③個人情報記載済みの申請書自動作成  様々な本人確認書類に対応 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の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成時間の短縮 ②Well-being調査における「デジタル生活」指数の向上				

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	広島県広島市	人口	1,184,895人	事業費	32,504千円
事業概要	行政手続のオンライン化を進める一方で、直接窓口に来て手続を行う市民については、その利便性に十分に配慮し、できるだけ円滑に手続を行えるようにする必要があるため、マイナンバーカード等を読み取り、氏名/住所等の基本4情報を申請書に印字する「申請書作成支援システム」を導入することで、申請者の負担低減、記載漏れの防止等による事務の効率化を図るとともに、区役所におけるマイナンバーカードの利用機会を創出することで、マイナンバーカードの更なる普及促進を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 マイナンバーカード等を読み取り、申請書に基本4情報を印字したものを出力する申請書作成支援システムを導入・運用することで、手書きによる申請書の記載項目を削減する。 (1) マイナンバーカード関係手続（1台×8区） 電子証明書の更新等の手続について、区役所市民課の受付窓口で運用する。 (2) 証明交付請求等手続（1台×8区） 住民票の写し等の証明交付請求の手続について、区役所ロビーで運用する。 (3) 福祉関係手続（2台×8区） 福祉関係手続に係る申請書の作成について、窓口等でシステムを運用する。		 ①申請書種別を選択 ②カードから情報抽出 ③記載内容の確認 ④申請書印刷		
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利用件数 ②申請書作成支援サービス対象手続数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の待ち時間の削減 ②窓口アンケートでの利用者満足度		

事業概要【請求書発行の電子化】

自治体名	広島県呉市	人口	205,747人	事業費	35,000千円
事業概要	令和7年度運用開始予定の財務会計システムの更新に合わせ、同システムと連動した電子請求プラットフォームを実装することで、本市取引業者のDX化に対応し、事業者側の請求書の印刷、封入、発送に係る負担を軽減するとともに、庁内の財務会計処理に係る時間を短縮することで、よりスピード感を持った支払が可能となる環境を整備し、行政サービスの利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子請求プラットフォームサービス】 見積から請求までの取引をデジタル化するとともに、業務のワンストップ化を図るためのクラウドサービスの活用 上記サービスにより取引が電子化されることに伴い、請求書等データを自動で連携するための財務会計システムの改修		 電子請求プラットフォームの概要		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子請求プラットフォームの利用事業者数 ②電子請求件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用事業者の満足度		

事業概要【マニュアル共有による市民サービス向上事業】

自治体名	広島県三原市	人口	88,206人	事業費	3,784千円
事業概要	様々なデジタルサービスが普及し、便利になる市民がいる一方で、デジタルの操作や理解に不慣れな市民は取り残されている。デジタルサービスの使い方などを文字や図、画像・動画を用いてわかりやすく発信できる「マニュアル作成・共有サービス」を導入する。これにより、市民が電子申請の方法などのマニュアルを簡単に閲覧することができる。「デジタルサービスの使い方がわかる市民」を増やすことを通じて、市民のデジタルサービスの利用を促進する。				
具体サービス	【マニュアル作成・共有サービス】 - クラウドサービス上で文字や図、画像・動画を用いて簡単にマニュアルを作成することができるサービス。 - 閲覧・編集の権限が設定できる。職員がマニュアルを作成し、外部公開機能を用いて公開すると、市民がマニュアルを閲覧することができる。 - 管理画面でマニュアルの閲覧件数、閲覧者（職員ユーザー又は市民等の外部ユーザー）の把握が可能。これにより、マニュアルの活用状況を計測することができる。 - このサービスの利用を通じて、市民のデジタルサービスの利用を促進する。 マニュアル作成・共有サービス ＝スタートアップ提供 電子申請、コンビニ交付 などサービスの利用増加へ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市民に公開したマニュアル数 ②市民に公開したマニュアルの閲覧数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公開マニュアルの市民評価（5段階評価） ②公開マニュアルがサービスの利用に役立ったと感じる市民の割合				

事業概要【スマート窓口拡大事業】

自治体名	広島県尾道市	人口	128,492人	事業費	11,577千円
事業概要	マイナンバーカード取得者の増加に伴い、今後は更新手続きの急増が予想される。外国人や高齢者をはじめ申請書への記載が難しい申請者の負担軽減、申請窓口での職員による説明や再確認の時間削減を実現し、窓口の混雑解消を図るため、マイナンバーカードや在留カードを読み取り氏名や住所を印字した申請書を出力できる申請書作成ソリューションを導入する。また、手数料支払いのキャッシュレス化を拡大し、利用者の利便性向上を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス】 マイナンバーカードに搭載された氏名、住所、生年月日などの情報が転記された目的の申請書を作成し、カードの顔写真と来庁者の映像を照合し本人確認を行った上で申請書を出力する。 【手数料支払いのキャッシュレス化拡大】 証明書等を取得した際の手数料支払いに、キャッシュレス決済を利用できるよう、クレジットカード、QRコード決済、電子マネーといった多くの決済方法に対応したキャッシュレス決済端末を追加導入する。 現状 来庁 ソリユードン マイナンバーカードで申請書作成 同時に顔認証により本人確認 その場で聞き取り システムへ入力 更新完了 交付 システム入力 聞き取り 修正依頼 窓口へ提出 本人確認書類提示 申請書記入 スムーズな申請受付と手数料のキャッシュレス決済によりスマート窓口を実現 混雑も解消				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口対応申請書数 ②キャッシュレス決済利用割合 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁者の窓口滞在時間の削減率 ②キャッシュレス決済利用者満足度 ③				

事業概要【スマート窓口推進事業】

自治体名	広島県廿日市市	人口	115,975人	事業費	5,279千円
事業概要	本市の取り組む地域課題は、行政手続の迅速化と待ち時間の縮減、手続時における申請書等の手書き負担の軽減及び本庁・支所間の対応可能手続の統一化である。マイナンバーカードを活用した窓口のスマート化により、住民が手続を待ち時間なく迅速に行うことができ、申請書等に記入する負担がなく、本庁・支所のいずれでも同一の行政手続を行うことができる利便性の高い地域を実現させる。				
具体サービス	【対話型窓口申請サービス】 窓口に配備したタブレット端末を用いて、申請書等に氏名や住所等を手書きすることなく、手続が可能となる。チャットボットによる対話型の入力支援により、職員の説明を受けながら手続を行うのと同じ感覚で申請を行うことができる。 令和6年4月には、約60種類の手続がオンライン申請可能となる見込である。オンライン申請対応手続を移植することで、効率的に実装可能である。*マイナンバーカード等を活用することで、カードに記載されている情報について、入力する手間が省ける。 ●参考：オンライン申請可能手続 ・納税証明、滞納がない証明書の請求、所得課税証明書の申請 ・宮島訪問税の申告、国保被保険者証の再交付申請 等 【電子証明書更新申請書作成サービス】 マイナンバーカード電子証明書更新手続に必要な申請書に、氏名や住所を記入することなく、マイナンバーカードを機械にかざし、タッチパネルの簡単な操作のみで、申請書を作成することができる。 【対話型窓口申請サービス】  【電子証明書更新申請書作成サービス】 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマート窓口対応の行政手続数 ②スマート窓口対応の行政手続の利用件数 ③電子証明書更新申請書作成サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成に係る住民の負担軽減時間(対話型窓口申請サービス) ②申請書作成に係る住民の負担軽減時間(電子証明書更新申請書作成サービス)				

事業概要 【坂町スマート窓口推進事業】

自治体名	広島県坂町	人口	12,714人	事業費	10,440千円
事業概要	役場窓口での住民の「迷う、待つ、書く」負担を軽減するため、町公式LINE及びHP上に支援制度や相談窓口、電子申請等への案内を行う「坂町デジタル窓口」を設置するとともに、申請書作成支援システム及びキャッシュレス決済の導入等により総合的な窓口改革を行い、住民の利便性向上を目指す。				
具体サービス	○坂町デジタル窓口 【相談支援サービス・手続きガイド】 簡単な質問に回答してもらうことで、利用者にとって必要な 手続、支援制度、相談窓口、電子申請等を案内する。 ○申請書作成支援システム 来庁者のマイナンバーカードを本人認証システムに読み取らせることにより、「氏名、住所、生年月日、性別」を申請書に自動印字し、同じ内容を何度も書かせないことで、来庁者の負担軽減を図る。併せて、マイナンバーカードの利便性を住民に認識してもらい、カードの普及及び利用促進を図る。 ○キャッシュレス決済サービス キャッシュレス端末の導入により、支払い方法の多様化及び決済の高速化により、住民の利便性向上を目指す。 【坂町デジタル窓口】 迷わない 相談支援システム 手続きガイド 簡単な質問に回答するだけで必要な情報に迷わずたどり着く!! 必要手続や支援制度相談窓口等を案内 オンラインで申請する場合 電子申請システム 電子申請 住民等 自宅・外出先においてもスマホやパソコンからオンラインで解決! デジタルが苦手な方は役場窓口へ 【役場窓口】 書かない・待たない 同じ内容を何度も書かない 申請書作成支援システム 窓口での支払いをスピーディーに 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申請書作成支援システムの利用件数 ②キャッシュレス決済利用率 ③坂町デジタル窓口へのアクセス件数（月平均） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成支援システム利用者の満足度 ②キャッシュレス決済利用者の満足度 ③デジタル窓口利用者の満足度				

事業概要【議会情報共有事業】

自治体名	広島県世羅町	人口	14,799人	事業費	51,808千円
事業概要	世羅町議会は、ケーブルテレビ放送による放送に限定されている。本会議のインターネット配信を行うことにより、本会議を傍聴できない方にも、どこでもリアルタイムに情報を得られるよう整備する。また、本会議場及び傍聴席にモニターを設置し、傍聴者及びインターネット中継視聴者に会議の進行状況や、配付資料及び音声を文字化表示することにより、議会の審議状況をより分かりやすくする。これらにより町議会への関心と理解を高め、町民の主権者意識の向上につなげる。				
具体サービス	【世羅町議会本会議インターネット配信事業】 ・本会議の会議状況をネット配信により時間を問わず視聴できるようにする。傍聴の際及び動画視聴の際に議会での発言を文字化したものを視聴可能とする。 【議会情報の見える化事業】 ・本会議場及び傍聴席にモニターを設置し、議会の進行状況、発言者名、議場配布資料等をタブレット端末からデータを表示できるようにする。また、発言がリアルタイムで表示されるAI音声認識ソフトの導入により発言内容を文字化して議場・傍聴席モニター及びインターネット議会中継へ表示する。字幕表示への対応を進めることにより、聴き取りが難しい高齢者が傍聴しやすい環境づくりを進める。		議会中継配信  進行状況・資料の表示 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議会傍聴者累計数 ②議会中継のインターネット動画配信の視聴回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①議会中継インターネット配信に対する満足度 ②議会報告会（町民との意見交換会）参加者数		

事業概要 【運転免許行政のデジタル化】

自治体名	山口県	人口	1,293,558人	事業費	4,169千円
事業概要	運転免許証とマイナンバーカードとの一体化により県民の利便性が向上する一方で、手続の複雑化により、県民からの問い合わせ電話の増加が予想される。 インターネットが苦手で電話問い合わせをしてこられる県民に対し、自然言語による対話式のA I ボイスボットを導入することで、これまでと変わらない電話応答のまま、夜間や休日の問い合わせ電話への自動対応も可能になるなど県民に対する応対満足度を向上させることに加え、電話応対業務の効率化を図り、真にサポートが必要な県民への支援を充実させる。				
具体サービス	【A I ボイスボット】 ・ プッシュ式音声ガイダンスではなく、対話式で問い合わせに対応し、自然な電話体験の中で即時に回答できる。 ・ 夜間や休日の問い合わせに24時間365日対応することができる。 ・ 免許の返納や病気に関する相談など複雑かつ機微なものに対しては、職員が対応することで問い合わせを解決することができる。 ・ 問い合わせが多い事項等が「見える化」され、サービス改善効果が期待できる。 ・ 電話応対業務を自動化することで業務の効率化を図り、真にサポートが必要な県民が窓口、電話等で職員による寄り添ったサポートを受けることができる。 The diagram illustrates the AI voice bot workflow. A citizen (市民の皆様) asks a question (質問) about license renewal. The question is sent to an AI voice guide (自動音声ガイダンス (AI ロボット)) in a secure environment (高いセキュリティ環境). The AI guide uses voice recognition (音声認識) and natural language processing (自然言語処理) to understand the question. It then checks a FAQ (FAQ) database and a data warehouse (データ照会) to find the answer. The answer is synthesized into voice (音声合成) and sent back to the citizen as a response (回答). The system also logs the interaction for data analysis (データ読み出し).				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① A I ボイスボット利用件数 ② 夜間・休日におけるA I ボイスボット利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① サービスの利用満足度 ② 自動応答回答率				

事業概要 【Web口座振替サービス導入事業】

自治体名	山口県下関市	人口	247,309人	事業費	3,000千円
事業概要	共働き世帯の増加に伴い、日中に行政手続きを行うことは困難となってきた。公金等の口座振替の申込手続きについても、市民が平日に金融機関の窓口を訪れる必要があり、就業者にとっては、やむを得ず仕事を休むなど、大きな負担となっている。 これらの負担を軽減するため、時間や居住地等の制約を受けずにパソコン、スマートフォン等によるインターネット経由での手続きを可能とするWeb申込サービスを導入するもの。				
具体サービス	【Web口座振替サービス】 現在、紙の口座振替依頼書に記入・押印の上、金融機関に提出している各種公金の口座振替の手続きについて、スマートフォン等の端末からWeb上で口座振替の申込を可能とするサービスである。 また、金融機関での口座登録は直ちに処理され、メール等にて市民に結果が通知される。 参考：導入前後のイメージ <導入前> 口座振替依頼書（紙）による手続き <導入後> Web口座振替サービスによる手続き				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①対象科目数 ②オンラインでの口座振替申込件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①Web口座振替サービス利用累積件数 ②電子化による行政サービスの利便性向上に係る市民の実感度				

事業概要【窓口キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	山口県萩市	人口	42,779人	事業費	4,172千円
事業概要	行政窓口ならびに観光施設にキャッシュレス決済を導入し、市民・観光客等の利用ニーズへの対応や窓口対応時間の短縮等のサービス向上を図るとともに、行政が率先することにより市内のキャッシュレス決済推進の機運醸成を図る。あわせてPOSレジシステムを導入することにより、窓口収納に関する行政事務の効率化を図り、人的資源を住民サービスの更なる向上に繋げていく。 令和6年度導入施設：市役所本庁舎市民総合窓口、萩博物館、萩・明倫学舎				
具体サービス	【キャッシュレス決済端末】 JT-VT10/JT-VC10（株式会社やまぎんカード） …クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。ディスプレイが職員側とお客側それぞれにあることで、決済時が非接触となり、感染症対策にも繋がる。 【POSレジシステム】 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レジシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計～決済まで完結する。システムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務を効率化を実現する。  JT-VT10 JT-VC10 キャッシュレス決済端末  POSレジシステム  萩博物館  萩・明倫学舎				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①導入施設での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キャッシュレス決済利用者の満足度 ②窓口支払にかかる所要時間の短縮 ③		

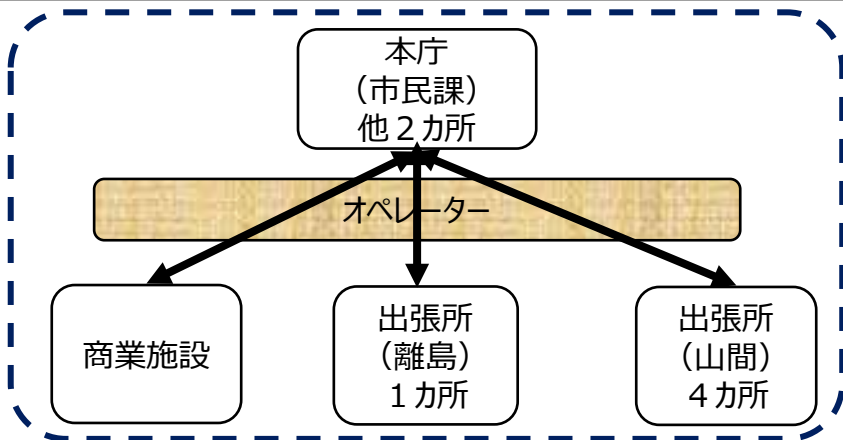
事業概要 【「書かない窓口」事業】

自治体名	山口県萩市	人口	42,779人	事業費	3,223千円
事業概要	本市の高齢化率は44.1%（令和2年度国勢調査に基づく）であり、全国（32.5%）と比較しても非常に高い割合となっている。窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難な市民が増えており、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れることで住所等の記入を不要にし、申請者の利便性向上及び窓口職員の業務効率化を図ることを目的としてシステムを導入する。				
具体サービス	【マイナンバーカード等を活用した書かない窓口】 【基本情報の読込サービス】 ・基本4情報（氏名、住所、生年月日、性別）が記載された身分証明書の情報を端末で読み込む。 【申請書の自動記載サービス】 ・読み込んだ情報を所定の証明書発行等の申請書様式に自動的に記載する。 （※職員によるサポートあり） <pre> graph TD A[①申請書種別を選択] --> B[②カードから情報抽出] B --> C[③記載内容の確認] C --> D[④申請書印刷] D --> A B --> E[申請書に4情報が記載される] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①来庁住民における書かない窓口の利用率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続き所要時間の短縮 ②サービス利用者の満足度 ③				

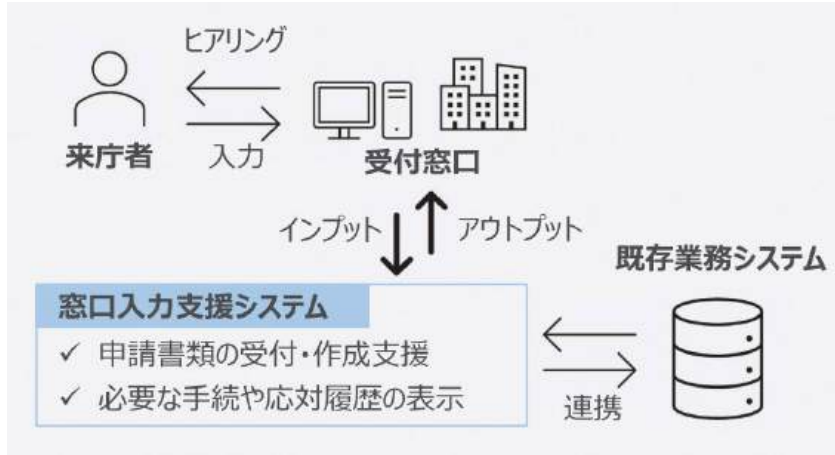
事業概要 【「行かなくてもいい、迷わない、書かなくてもいい」窓口サービスの提供】

自治体名	山口県岩国市	人口	126,949人	事業費	38,198千円
事業概要	現在、窓口での手続きは、申請書等を手で記載する必要があり、また、手続きごとに申請書等を記載する必要があるため、窓口で長時間拘束させてしまい、市民にとって優しくない窓口となっている。これらを解決するため、ライフイベントごとの役所での手続きにおいて、ナビゲーションにより適切に手続き（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続きを行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。 これらを住民が来庁した際だけでなく、自宅等から事前の申請をする場合や来庁せずに申請を完結できるようにすることで、「行かなくてもいい、迷わない、書かなくてもいい」という窓口サービスを実現する。				
具体サービス	【窓口ナビシステム】 - 必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能 - マイナンバーカード表面記載事項の読取り、申請書自動入力機能 - 住民と職員が共に申請書を作成する機能 - 複数申請書を一括で作成する機能 - 窓口横断的なワンスオンリー機能 - 申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能 - 来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能 - スマートフォン等で電子申請したものをQRコード化できる機能 【オンライン申請システム】※拡張機能 - マイナンバーカードを利用した本人確認機能 - クレジット払い連携機能 1 直接来庁された方へ電子申請で受付（庁内での電子申請） 2 スマートフォンで事前申請作成（QRコード版） 3 来庁せずに自宅で申請完結（完全電子申請） ヒアリング機能 転記・候補機能 帳票メンテナンス機能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口ナビシステムでの事前申請数の割合 ②窓口ナビシステムでの窓口手続き完結割合 ③郵送請求のオンライン申請利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民一人当たりの窓口対応時間 ②窓口サービスに満足した利用者の割合 ③オンライン申請時のクレジット払いの割合				

事業概要【遠隔接客システム導入事業】

自治体名	山口県岩国市	人口	126,949人	事業費	7,814千円
事業概要	遠隔地に所在する出張所（離島 1 カ所、山間 4 カ所）や商業施設（ 1 カ所）に遠隔接客システムを導入し、モニター画面を通じて、オペレーターや本庁の担当職員が来所者に対して、直接、手続の説明等を行うための環境を整備する。 これにより、本庁（ほか支所 2 カ所）に出向く必要のあった手続や相談が、近くの出張所等で行えるようになる。運用において、オペレーターが介在し、受付け、回答、引継ぎを行うことで、市民への円滑な対応が可能となる。				
具体サービス	【遠隔接客システム】 - 市民が近くの出張所等から、本庁に出向くことなく、本庁職員等にオンラインで説明を受けることなど、これまで出張所で行えなかった手続や相談が可能となる。 - オペレーターを配置して、一次受付や担当課への引継ぎを行うだけでなく、軽微な問い合わせへの回答や電子申請手続の支援を行う。 - 書画カメラの活用により、書類を読み取り、映像で共有しながら、円滑な手続案内等ができる。 				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①遠隔接客システムの利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システムの利用により、市民の用件が完結した割合 ②遠隔接客システムの利用に満足した人の割合 ③				

事業概要【書かない・待たないスマート窓口の構築】

自治体名	山口県長門市	人口	31,002人	事業費	38,653千円
事業概要	市民の課題となっている、手続き毎に様々な紙申請書への記入が必要となる窓口手続きに関して、市民サービス向上と窓口業務効率化を実現する「書かないワンストップ窓口」業務支援システムを導入し、利用者へ簡単で分かり易く、待ち時間の短い、満足度の高い窓口サービスを提供することにより、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル社会」の実現を図る。				
具体サービス	「書かないワンストップ窓口」の導入 ・ 窓口業務支援システム 申請者の記入を不要とする「書かないワンストップ窓口」システムを導入し、来庁者の負担軽減と職員の業務効率化を図る ・ BPRによる業務改革を推進する				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かないワンストップ窓口サービスの利用者数（人／週） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口アンケートによる利用者の満足度（ポイント） ②手続き所要時間の短縮効果（分）				

事業概要 【窓口字幕表示システム導入事業】

自治体名	山口県柳井市	人口	29,694人	事業費	1,769千円
事業概要	AIが話した言葉を認識してリアルタイムに文字・図解・動画・翻訳をスクリーンに表示することで、会話の聞き取りづらさを解消し、特にコミュニケーションに不安を持つ聴覚障がいのある方や高齢の方のマスクを通した会話やアクリル板を介した聞き取りづらさなど、コミュニケーションの課題を解消できる。				
具体サービス	【窓口字幕表示システム】 利用者向けサービス - 話した言葉を認識してリアルタイムに字幕表示 - 多言語への翻訳が可能		 京セラドキュメントソリューションズ株式会社 HPより		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度		

事業概要【入札契約システム導入事業】

自治体名	山口県美祢市	人口	21,524人	事業費	29,826千円																														
事業概要	契約管理システム及び電子入札システムを導入し、入札での電子化を図り、応札者の利便性の向上や移動機会の減少、事務職員の事務負担の軽減、ペーパーレスによる経費削減を図る。電子入札結果が、入札情報公開システムに自動連携されるため、情報の二重入力を防ぎ、ミスなく迅速な公表が可能。																																		
具体サービス	【電子入札システム】 ・従来紙によって行っていた業務を、L G W A Nを利用して電子的に実施する。 ・案件情報、入札結果を公開する機能を用い、住民向けの情報公開を行う。併せて入札仕様書をダウンロードできるよう設定し、インターネット上での受け取りを可能とする環境を構築する。 ・電子入札コアシステム 一般財団法人日本建設情報総合センター（JACIC）、一般財団法人港湾空港建設技術サービスセンター（SCOPE）が開発した汎用性のある電子入札システム。 【契約管理システム】 ・業者管理から一連の入札契約業務をサポートするシステム。	<table><tr><td>電子入札システム</td><td></td><td>契約管理システム</td></tr><tr><td>業者マスタ登録</td><td>業者情報</td><td>格付/業者名簿管理/処分情報管理</td></tr><tr><td>発注見直し公開</td><td>発注見直し 情報</td><td>発注見直しの登録</td></tr><tr><td>入札案件公開</td><td>案件情報</td><td>入札案件の登録</td></tr><tr><td>指名通知発行</td><td>指名業者情報</td><td>指名業者選定</td></tr><tr><td>入札書受付</td><td></td><td></td></tr><tr><td>開札</td><td>入札結果情報</td><td>開札結果の登録</td></tr><tr><td>結果通知発行</td><td></td><td>契約内容の登録</td></tr><tr><td>開札結果公開</td><td></td><td>検査結果の登録</td></tr><tr><td>契約結果公開</td><td></td><td>支払結果の登録</td></tr></table> 住民・業者 電子入札システム （電子入札コアシステム採用） 連携 契約管理システム				電子入札システム		契約管理システム	業者マスタ登録	業者情報	格付/業者名簿管理/処分情報管理	発注見直し公開	発注見直し 情報	発注見直しの登録	入札案件公開	案件情報	入札案件の登録	指名通知発行	指名業者情報	指名業者選定	入札書受付			開札	入札結果情報	開札結果の登録	結果通知発行		契約内容の登録	開札結果公開		検査結果の登録	契約結果公開		支払結果の登録
電子入札システム		契約管理システム																																	
業者マスタ登録	業者情報	格付/業者名簿管理/処分情報管理																																	
発注見直し公開	発注見直し 情報	発注見直しの登録																																	
入札案件公開	案件情報	入札案件の登録																																	
指名通知発行	指名業者情報	指名業者選定																																	
入札書受付																																			
開札	入札結果情報	開札結果の登録																																	
結果通知発行		契約内容の登録																																	
開札結果公開		検査結果の登録																																	
契約結果公開		支払結果の登録																																	
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 ②電子入札登録利用者数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札サービスの満足度 ②事業者における電子入札手続きにおける所要時間の削減																																	