

事業概要【周南市窓口DX事業】

自治体名	山口県周南市		人口	136,302人	事業費	51,261千円						
事業概要	行政手続のガイダンス機能や窓口間の連携を可能とするシステム及び掲示物サイン等の情報の最適化により、来庁者の滞在時間の短縮や来庁者に寄り添った均一な窓口サービスの提供等を図る。 更に、電子申請サービスを提供することで、時間的・空間的な制約がなくなった結果、多様なライフスタイルへの柔軟な対応を可能とし、行政手続の最適化と利用者の満足度の向上を実現する。											
具体サービス	「市民の負担を減らす」と「職員の業務負担を減らす」の両立【窓口DXSaaS】 ・手続ガイダンスにより受付者の経験によらないサービスの平準化 ・申請書作成補助機能による「書かない」窓口 ・マイナンバーカードの利活用による氏名等の自動転記 ・他サービスとのAPI等の連携による引継ぎ業務のデジタル化 ⇒複数窓口に跨る手続が発生し、窓口ごとに申請書類を記入する必要がある手続を中心に窓口DXSaaSを導入 【電子申請サービス】 ・来庁せずにいつでも自宅や職場で申請手続が完結 ・利用者、職員双方が分かりやすく操作でき、デジタルに苦手意識がある人も利用しやすい ・マイナンバーカードを利用して公的個人認証が必要なオンライン手続が可能 ・オンライン決済機能があり、支払いのための来庁や定額小為替の準備が不要 ⇒年間申請件数が多く、かつ事務時間数が多い手続に導入 望む人全てがオンライン手続できる環境を目指す		  <table><tr><th>窓口DXSaaS</th><th>電子申請サービス</th></tr><tr><td>完全庁内 </td><td>完全自宅 </td></tr><tr><td>・高齢者や障害のある人にも寄り添った対応可能</td><td>・市民の来庁不要、職員の窓口対応不要</td></tr></table> 「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指す				窓口DXSaaS	電子申請サービス	完全庁内 	完全自宅 	・高齢者や障害のある人にも寄り添った対応可能	・市民の来庁不要、職員の窓口対応不要
窓口DXSaaS	電子申請サービス											
完全庁内 	完全自宅 											
・高齢者や障害のある人にも寄り添った対応可能	・市民の来庁不要、職員の窓口対応不要											
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口DXSaaSの対象手続数 ②電子申請サービスの周知回数（累計） ③電子申請サービスの利用割合 ④窓口DXSaaSの利用件数（年間）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口DXSaaSを利用した手続の所要時間の平均短縮率 ②電子申請サービスの利用者満足度									

事業概要【電子入札システム導入事業】

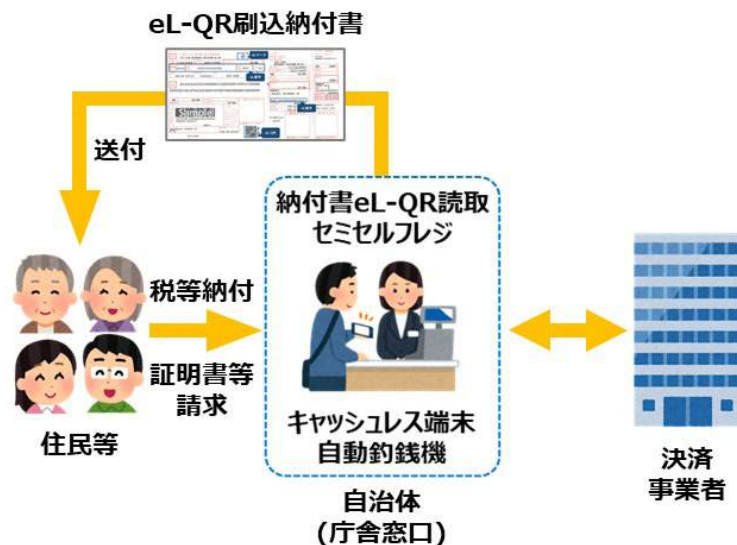
自治体名	山口県山陽小野田市	人口	59,539人	事業費	5,991千円
事業概要	本市で執行する建設工事及び建設コンサルタント業務の入札について、従来の入札参加者を一堂に集めての紙入札に替えて電子入札システムを導入することにより、入札参加者における移動・拘束時間などの負担軽減と利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子入札システム】 ・本市（市長部局及び水道局）が執行する、建設工事及び建設コンサルタント業務の入札を全てオンライン化することにより、入札参加業者の移動や拘束時間の負担軽減を図る。 ・原則、紙での入札を取りやめることにより、準備時間、待機時間等の大幅な短縮が期待できる。 ・談合の抑制や感染症対策も期待できる。 ・入札だけでなく、入札公告の確認や閲覧用設計図書のダウンロード、入札結果の確認もオンラインでできる。 ・パソコン操作が不得意な事業者に対しては、メールや電話、FAXでの問い合わせ窓口を開設してサポートする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子入札実施率 ② 電子入札利用登録者数の割合	従来の入札 電子入札 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 入札参加業者が入札事務のために来庁する回数 ② 電子入札システムの利用満足度			

事業概要 【行政サービスの未来へ！各種サービスにおけるローコードツール導入事業】

自治体名	山口県周防大島町	人口	13,929人	事業費	2,474千円
事業概要	周防大島町では少子高齢化等の影響により、高齢者の人口比率や空き家率の増加が課題となっており、福祉サービスの利用申請件数や空き家に関する相談件数が増加傾向にある。しかしこれらの業務について電子化が進んでいないため、関係部署の情報共有や事務処理に手間と時間がかかり、迅速なサービス提供が十分とは言えない状況である。この課題を解決するためオンライン申請やデータベースを容易に構築・管理できるローコードツールを導入し、住民への迅速なサービス提供ができる体制を構築する。				
具体サービス	【ローコードツール】 ・kintone プログラミングの知識がなくても、ノーコードで業務のシステム化や効率化を実現するアプリの作成やデータベースの構築・管理をすることが可能である。またKintone用各種プラグインを合わせて導入することにより、PCやスマホからデータ入力可能なWebフォームを実装することができる。 福祉タクシー利用券申請、はりきゅう・マッサージ利用券申請、空き家相談、移住相談などの申請手続きをオンライン化し、過去の申請・相談内容をデータベースにより関連部署職員で管理・共有することで住民への迅速な行政サービス提供ができる。 <pre> graph TD A[申請者] --> B[Web申請アプリ] B --> C[データベース管理] C <--> D[町役場] </pre> 申請者 データベース管理 関連部署で管理・共有				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①移住・空家相談のデータベースへの登録件数 ②福祉サービスオンライン申請の利用率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請から行政サービス提供までにかかる時間の削減率 ②空き家再活用率 ③				

事業概要【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ導入事業】

自治体名	山口県平生町	人口	10,950人	事業費	8,067千円
事業概要	納税通知書の送付後などでは納付場所の周辺課の窓口に影響が出るほどの長蛇の列ができることが多く、全体的に来庁者の滞在時間が長くなる状況にある。また、現金のみの決済に不便を感じる住民が増加してきている。 キャッシュレス決済対応セミセルフレジの導入により、多様な支払方法による利便性の向上、納付場所の分散化、支払に係る所要時間の短縮、非接触による感染症対策を図る。併せて、納付後、数日を要していた納付に係る証明書の請求について、納付時にeL-QRで読み取った収納データを速やかにシステムに取り込めるよう基幹システムを改修することにより証明書発行までの時間を短縮し、住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	現金、クレジット、電子マネー、QRコード決済に対応するセミセルフレジスターを税務課、出納室、町民福祉課に導入する。 - 町民福祉課及び税務課で発行する年間10,000件以上の証明書の手数料支払い等で多様な決済手段を提供する。 - eL-QRコードを刷り込んだ納税通知書を送付し、納付の際にコードを読み取ることで納付情報の確認作業に係る時間が削減でき、住民の待ち時間を短縮する。 - eL-QRで取得した情報を連携できるよう基幹システムを改修し、納付から証明書発行までの時間を短縮することで住民の利便性が向上する。 - 混雑時には決済場所を分散化することで、住民の待ち時間を短縮する。				
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件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①税及び手数料等の納付に係る所要時間 ②利用者の満足度 ③				



事業概要【申請書作成支援拡充・マイナカード活用向上事業】

自治体名	山口県平生町	人口	10,950人	事業費	3,250千円
事業概要	来庁時の住民負担を軽減するため「書かない窓口」ソリューションの導入と履歴管理を行う。マイナンバーカードの活用としてオンライン申請等を推進するものの、始まったばかりで浸透しておらず、住民にはマイナンバーカードを持つメリットが見いだせていないのが現状である。窓口各課において横断的に利活用の場を拡大することで、行政の手続がより簡単でより便利な印象を持たせ、マイナンバーカードを持ってよかったと思える社会を目指す。				
具体サービス	【書かない窓口】 ・ マイナンバーカードを活用した書かない窓口 ・ マイナンバーカードを持っていない住民へ免許証などを活用した書かない窓口				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 書かない窓口の利用件数 ② 手書き申請割合の減少 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 窓口手続の所要時間（平均） ② 窓口利用者の満足度（平均） ③ マイナンバーカードの交付率の向上				

事業概要【**手続ポータルサイト構築事業**】

自治体名	山口県平生町	人口	10,950人	事業費	1,958千円
事業概要	本町では、住民等からの申請を紙及び電子等複数の手段で受け付けているが、情報が散逸または不足しているため「目的の申請を探しにくい」との問合せや苦情等が複数寄せられている。住民等が手続きの形態に関わらず必要な手続きを横断的に検索し、電子申請ページ及び手続案内ページ等に誘導するポータルサイトを構築することにより、住民の負担低減及び利便性の向上並びにオンライン申請及びマイナンバーカード活用の促進を図る。				
具体 サービス	【申請・手続情報検索サービス】 - 町に対して行う申請を棚卸しし、多数の手続をオンライン・対面・郵送等の手段に関わらず横断検索できるサービスを提供。 - オンライン申請が可能な手続きについては、ぴったりサービスの当該申請ページに接続し、マイナンバーカードによる本人確認、情報の自動入力及び電子署名の付与により申請を完結し、住民等申請者の利便性を向上。 - 対面・郵送等による申請についても方法や様式を分かりやすく案内するなど、住民等申請者の負担を軽減。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ポータルサイトのアクセス数 ②オンライン申請の利用件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②マイナンバーカードの交付率 ③窓口手続の所要時間（平均）		

事業概要 【施設管理デジタルガバメント実装事業】

自治体名	徳島県	人口	693,739人	事業費	100,000千円
事業概要	本県が管理する「河川」、「砂防・地すべり・急傾斜の各指定地」、「都市公園」に関する地図情報を、県民や事業者に対し、インターネットを通じ、オンライン地図として一元的に「見える化」を図る。 このオンライン地図を基盤として、各法令（河川法、砂防三法、都市公園法）に基づく電子申請（土地の占用や形状変更など）を可能とし、オンラインで手続きが完結するシステムを構築する。				
具体サービス	【管理区域を示したオンライン地図の公開】 - 河川区域等の個別で保有する平面図を、オンライン地図として一元的に公開。 - 一般県民や事業者等が「管理区域」を知りたい場合、これまでは県の窓口等に問合せていたが、パソコンやスマートフォンから、「いつでも」、「どこからでも」、「簡単に」、確認が可能。 【オンライン申請手続】 - 申請から許可までの行政手続を、オンラインシステム上で処理を可能とし、申請者は、窓口に行くことなく、「24時間365日」いつでも、どこからでも申請でき、許可証も電子データで受取が可能。 - また、システム上に「申請・許可」情報を蓄積することにより、いつでも許可証等のダウンロードが可能となり、申請者は、紙での保管の必要や紛失のリスクが無くなるとともに、占用更新のほか、定期的イベント等に係る申請が容易となる。 【施設管理デジタルガバメント実装事業】 The flowchart details the following steps: User Registration: General citizens/businesses (via PC or smartphone) register on the system. Map Access: Users can confirm management areas and access online maps (including river, sand prevention, and park areas) through the internet. Online Application: Users can apply for various permits (road occupation, river occupation, sand prevention, park occupation) online. Processing: The system processes the applications, providing status updates and notifications via email. Permit Issuance: Once approved, users can download their electronic permits. Management Roles: The system supports various management roles, including road, river, sand prevention, and park management, all managed by the county government.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン地図の閲覧数 ②電子申請件数（電子許可証の発行数） ③電子申請率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン地図の満足度 ②オンライン申請システムの満足度 ③申請から許可書発行までの平均期間				

事業概要 【「書かない窓口」申請書作成サービス】

自治体名	徳島県徳島市	人口	247,000人	事業費	4,524千円
事業概要	窓口DXを段階的に進めるにあたり、そのスタートアップとして、市民等の窓口での請求書等の記入の負担軽減につながるシステムとして、いわゆる「書かない窓口」に係る申請書作成システム機器を市役所 1 階住民課窓口に設置することで、本市のマイナンバーカード利用シーンの拡大によるPR効果及び、窓口DXに資するもの。				
具体 サービス	【申請書作成サービス】 機器の特徴としては、住民票などをご請求にこられた方が、ご自身の運転免許証やマイナンバーカードをセットするだけで、手書きをすることなく、メニューで選択した請求用紙に氏名や住所が入った状態で、その場で印刷されるというもの。複数種類の申請書の同時印刷も可能。 ・住民票請求書 ・印鑑登録証明請求書 ・戸籍請求書 ・その他諸証明請求書 ・異動届 在留カード等をお持ちの外国籍の方にも対応し、多様な住民へ対応も考慮されている。		 顔認証付きカードリーダー 氏名・住所等が印刷された 申請書・請求書類等 タブレットPC プリンター		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用者数 ②出力された書類数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの満足度 ②利用者の負担感の軽減 （記載ミス減少、時間の短縮等）		

事業概要【バーチャル鳴門市構築事業】

自治体名	徳島県鳴門市	人口	54,093人	事業費	20,000千円
事業概要	主に若年層が中心に集まるメタバース（仮想空間）を利用したバーチャル市役所を立上げる。 メタバース上に問い合わせ窓口、メタバースを経由した行政手続き機能を導入する。 また、鳴門市内の観光・物産情報をPRする場を設けるとともに、鳴門市政をテーマにしたバーチャルシンポジウム等を開催し、市内外の若年層に参加を促し、積極的な市政関与、市の発展を目指す。				
具体サービス	【デジタル市役所サービス】 ・メタバース上に市役所機能の実装 -バーチャル市役所からの問い合わせを可能にする。 （鳴門市AIチャットボットへの導線） -行政手続き窓口の開設 ・観光・物産等のデジタル上での紹介 -世界三大潮流である鳴門の渦潮等の観光地を全国へ向けPRする。 ・市政に対する意見・案の収集 -鳴門市×大学×若年層の市内外民による市政を議論する場をイベント的に設け、意見を集約することで若年層の積極的な市政関与を促すとともに集約意見を基とした施策反映の実施を試みる。 バーチャル鳴門市 行政窓口機能 ・相談機能（AIチャットボット） ・手続機能（電子申請） 広報機能 ・市政情報の発信 ・観光・特産品PR 広聴機能 ・市政課題検討会 ・シンポジウム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①バーチャル市役所における相談機能（AIチャットボット）利用件数 ②バーチャルシンポジウム等開催時参加人数 ③バーチャル空間を経由した手続（電子申請）の利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①バーチャル市役所の使用感満足度 ②バーチャルシンポジウムの満足度 ③				

事業概要【税証明書等コンビニ交付サービス事業】

自治体名	徳島県小松島市	人口	35,415人	事業費	3,080千円
事業概要	マイナンバーカードを活用し、全国のコンビニエンスストア等（約58,000箇所）で、最新年度分の税証明書（所得証明・所得課税証明・所得非課税証明）の交付が受けられるサービスを実施するもの。開庁時間内に来庁できない市民へのサービス向上、交付申請書の記載が不要になるなど市民の負担軽減、窓口における証明発行業務の合理化、マイナンバーカードの利活用をめざす。				
具体サービス	【税証明書等コンビニ交付サービス】 ・ J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が自治体基盤クラウドシステムによって提供する「コンビニ交付サービス」を利用して、住民向けサービスを提供する事業 <pre>graph TD Resident[住民] --> MyCard[マイナンバーカード] MyCard -- "来庁不要 (Red X)" --> CityOffice[市役所] CityOffice --> Center[証明書交付センター] Center --> Store[最寄りのコンビニ等] Store -- "税証明書の発行" --> MyCard Resident -- "支払い" --> Store</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①税証明書の発行数のうち、コンビニで発行した証明書の割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①税証明書等コンビニ交付サービスについての市民へのアンケート評価		

事業概要 【インターネット委員会映像配信事業】

自治体名	徳島県阿南市	人口	69,005人	事業費	8,844千円
事業概要	既にインターネットによるリアルタイム配信を実施している本会議の映像配信に加え、委員会の会議の様子を配信することにより、議会のさらなる視聴機会の拡大を図る。				
具体サービス	・議会の委員会映像を配信（生中継、録画映像の配信）		 The screenshot shows the 'Anan City Council' website. It features a large image of the council building. Overlaid on this are two buttons: a pink one for '生中継' (Live Streaming) and a blue one for '録画中継' (Recorded Streaming). Below each button is a small text box with details and a link to view the stream.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①インターネット委員会映像配信のアクセス件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①議会ホームページのアクセス件数 ②インターネット委員会映像配信の満足度		

事業概要 【道の駅「みまの里」キャッシュレス決済対応レジ導入事業】

自治体名	徳島県美馬市	人口	26,323人	事業費	28,319千円
事業概要	道の駅「みまの里」で、一部の利用者がキャッシュレス決済ができず買い物を断念したり、繁忙期にレジの混雑による待ち時間が発生するなど、利用者が不便に感じている。急速に進むデジタル化の中、日常生活において現金を主な決済手段としない住民への利便性の向上を目的として、キャッシュレス決済に対応するPOSレジの導入を行う。また、セミセルフレジを導入することで、レジ待ちの時間を減らし、回転率の向上を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済に対応するPOSレジの導入】 ・キャッシュレス決済に対応するPOSレジをみまの里全施設に導入し、現金以外の支払いに対応することにより、利用者の利便性を図る。また、POSシステムと連動するラベルプリンターを導入し、利用者からの在庫確認に対し、在庫状況の確認をスムーズに行うことが可能。 ・利用者の多い産地直売所にて、セミセルフレジの導入により、レジ待ちの時間を減らし、回転率の向上を図る。また、釣銭間違いなどといったミスを防止することが可能。 ・農家レストランにて縦型タッチパネル式券売機を導入することにより、どのようなメニューが食べられるかをモニター上の写真で確認した上で注文することができる。また、多言語表記対応もしており、外国人観光者も利用がしやすくなる。		全体機器構成		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートによる利用者満足度 ② ③		

事業概要【書かない窓口推進事業】

自治体名	徳島県石井町	人口	24,914人	事業費	36,086千円
事業概要	書かない窓口システムを導入し、マイナンバーカード等から4情報を読み取り、申請者による書類記載を省略することで、窓口での待ち時間を削減、職員負担の軽減、職員の知識や経験による「差」を解消し、行政サービスの向上を図る。住民は、多数の制度のうち、どの制度が対象となるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残るためわかりやすく職員は、案内漏れ等のリスクが低減し、住民への説明が効率的にできる。				
具体サービス	マイナンバーカード等の本人確認書類の情報を読み取り、ヒアリングした内容を、窓口担当がシステムに入力／選択する窓口対応機能を活用することで、「書かずに」手続きを完了するサービス。 【①窓口機能：職員をサポートして住民応対における書かない窓口を実現する機能】 - 住民の待ち時間の削減と窓口の混雑を緩和 - 職員の業務負担を軽減 - 職員の知識や経験の差に拠らない均質な行政サービスの提供 【②基幹データ連携機能：基幹システムとのデータ連携に係る機能】 - 基幹システムの情報を参照し、住民記録情報を申請書類に転記可能とすることによる住民負担の低減 サービス利用の流れ <pre> graph TD subgraph Resident [住民] R1[窓口に来る] --> R2[ヒアリングに回答する] R2 --> R3[申請書を確認し署名をする] end subgraph Staff [職員] S1[住民を受付する] --> S2[申請者/対象者を登録する] S2 --> S3[手続を洗い出す] S3 --> S4[申請書を作成する] S4 --> S5[印刷しデータを連携する] end R1 --> S1 R2 --> S3 S5 --> R3 </pre> ① マイナンバーカード等活用 ② ナビゲーション ③ システム化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口を実現する手続き件数 ②自動入力が可能な申請書の件数 ③書かない窓口の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請に関する利用者満足度 ②手続き1件当たりの所要時間の短縮幅		

事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

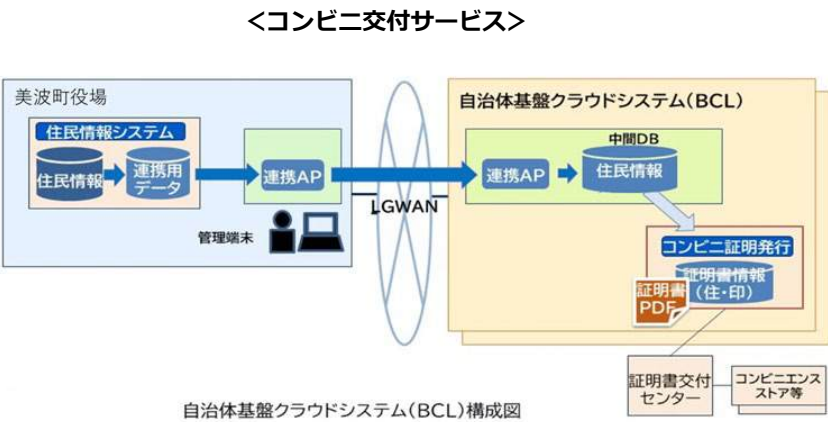
自治体名	徳島県石井町	人口	24,914人	事業費	15,750千円
事業概要	マイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストア等（以下「コンビニ等」）で自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用したコンビニ交付システムの構築をする。平日働いている方や急遽証明書が必要になった方にとって、現在は開庁時間内の利用が困難な状況である。本サービス導入により、各地のコンビニ等で24時間各種証明書を交付することが可能となる。また、申請書の記入が不要、来庁も不要となり、住民の利便性向上が期待できる。				
具体サービス	【証明書交付サービス】 マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し/印鑑証明がコンビニ等に設置されているキオスク端末で取得できるサービスを実現する。これにより、住民は全国のコンビニで休日夜間でも住民票の写しや印鑑証明の発行を受けられるようになる。  <pre> graph LR subgraph Resident [住民] A[マイナンバーカード又は住民基本台帳カードの利用] B[住民の利便性向上] end subgraph ConvenienceStore [コンビニ等] C[キオスク端末] end subgraph LocalEntity [地方公共団体] D[費用負担の低減] end A -- ①証明書の申請 --> C C -- ④手数料の納付 --> C C -- ⑤証明書の印刷 --> B C -- ②申請情報の送信 --> LocalEntity LocalEntity -- ③証明書情報の送信 --> C LocalEntity --- E[各種セキュリティ対策の実施] E --- F[通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策] </pre> 居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書を受け取ることが可能 コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付の住民票の写し、印鑑証明書発行件数 ②本町独自アプリによるプッシュ型周知が可能なユーザー数 【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 ②コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上				

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	徳島県那賀町	人口	7,297人	事業費	15,679千円
事業概要	マイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストア等（以下「コンビニ等」という。）自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用したコンビニ交付システムの構築を導入することにより、役場開庁時間外でも各種証明書を交付することが可能となる。また、申請書の記入が不要、来庁も不要となり、住民の利便性向上が期待できる。併せて、マイナンバーカードの利活用場面が増加することで、様々な行政サービスの展開も期待できる。				
具体サービス	【証明書交付サービス】 マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し/印鑑証明がコンビニ等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス。これにより、住民は全国のコンビニで休日夜間でも住民票の写しや印鑑証明の発行を受けられるようになる。 <pre> graph LR Resident[住民] -- "①証明書の申請" --> Kiosk[コンビニ等 キオスク端末] Kiosk -- "④手数料の納付" --> Resident Kiosk -- "⑤証明書の印刷" --> Resident Kiosk -- "②申請情報の送信" --> LocalGov[地方公共団体] LocalGov -- "③証明書情報の送信" --> Kiosk LocalGov -- "各種セキュリティ対策の実施" --> Kiosk LocalGov -- "費用負担の低減" --> LocalGov </pre> 居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書を受け取ることが可能 コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能 住民の利便性向上 各種セキュリティ対策の実施 - 通信の安全対策 - 証明書データの不保持 - 偽造・改ざん防止対策 - 取り忘れ対策 地方公共団体情報システム機構(J-LIS) BCL説明資料より				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付の住民票の写し、印鑑証明書発行件数 ②①のうち土日・時間外における証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの交付率 ②コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上				

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	徳島県美波町	人口	5,920人	事業費	8,854千円
事業概要	公共交通機関が無い地区が多いほか、雇用の場所が限られているため町外で仕事をしている住民も多くいます。自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供されているコンビニ交付サービスの導入により、町民は、平日や休日、昼夜を問わず、全国のコンビニ店舗で証明書を取得することができますようになります。これにより、マイナンバーカードの保有率の向上と、住民の利便性向上の両面での効果を図ります。				
具体サービス	J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」を導入し、日本全国のコンビニエンスストアから住民票・印鑑証明の発行（取得）を可能とすることで、住民サービスの向上と同時にマイナンバーカード保有率の向上を図ります。 庁舎より遠方の住民に対して負担の軽減が図れるとともに、窓口の混雑が緩和されることで、お年寄りなどサポートが必要な方に対し、より丁寧な窓口対応を提供することができます。				
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の交付率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①町民の満足度（アンケート） ②マイナンバーカードの保有率				



事業概要【入札関連事務システム導入事業】

自治体名	徳島県北島町	人口	23,657人	事業費	8,360千円
事業概要	自治体に競争入札参加資格審査申請を行う事業者の多くは、事業所近くの複数の自治体に対して申請を行っているが、各自治体の申請書の記載項目、申請方法、申請手順が異なることが事業者の大きな負担となっている。総務省から示された標準様式に準拠した入札契約関連事務システムを導入することにより、これらの課題解決を図ることができる。 また、電子申請により電子化されたデータの活用範囲が広がり、事業者に対して、さらなる利便性を享受できる可能性がでてくる。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・手続きをオンライン化 ・紙書類をなくし、ペーパーレス化 ・申請書の記載項目は総務省から示された標準項目に対応可能 ・情報の電子化により、本町の情報管理の利便性も向上 【契約管理システム】 ・契約案件に関する情報を一元管理 ・業者データは申請システムから一括取込み ・各種情報の有効活用（2次活用）も可能 ペーパーレス化を実現 ・書類はすべて電子ファイル <pre> graph LR subgraph Paperless [ペーパーレス化を実現 ・書類はすべて電子ファイル] direction LR S((事業者)) -- ①申請 --> CS((申請システム)) G((自治体)) -- ②審査 --> CS end CS -- 業者データ --> CMS[契約管理システム] subgraph CMS_Box [契約管理システム] direction TB M[業者管理] S2[案件管理] end </pre>				
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書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割合 ③契約管理システムへの案件登録割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加審査申請のオンライン化による事業者への満足度		

事業概要 【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	徳島県北島町	人口	23,657人	事業費	30,431千円
事業概要	現在、当町では住民の各種証明書取得のニーズに対して、窓口への来庁または郵送請求が必要となっており、住民への負担軽減や職員の手続き対応の業務効率化が課題となっている。そこで、マイナンバーカードを利用して、当町が発行する各種証明書をコンビニエンスストア等に設置されたキオスク端末上で取得できるサービスを導入し、住民サービスの向上と更なる業務効率化を目指します。				
具体サービス	【住民サービスの向上】 全国のコンビニエンスストア等のKIOSK端末にて、証明書の発行が可能となり、窓口に出向かず、いつでも、証明書を取得できることにより住民の利便性が大幅に向上する。 【窓口業務の負担軽減及び他業務への対応】 コンビニエンスストア等のKIOSK端末で全手続きを行うため、窓口業務の負担が軽減される。 【マイナンバーカード利活用】 コンビニ交付にて発行できる証明書の種別を増やすことで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができる。 【対象証明書】 ① 住民票の写し ② 印鑑登録証明書 ③ 戸籍全部（一部）事項証明書 ④ 戸籍の附票 ⑤ 所得・課税証明書 ● 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※ ※交付範囲により利用できない場合があります。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① コンビニ等での証明書等交付率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① マイナンバーカードの普及率 ② コンビニ交付サービス利用に関する満足度 ③				

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	徳島県東みよし町	人口	13,417人	事業費	27,108千円
事業概要	公共交通の便が少ない中、車を運転しない高齢者はタクシーなどで来庁する場合や、車を運転する年代の方でも、仕事により開庁時間に来庁できない場合がある。そんな中、コンビニエンスストアでマイナンバーカードを利用して、証明書等の取得を可能とすると、時間を気にせず、取得場所を選択でき、町民にとって利便性が向上する。				
具体サービス	マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等での証明書の取得を可能とする。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効率化を実現する。 【住民サービスの向上】 全国のコンビニエンスストア等に設置されたKIOSK端末にて、申請から交付手数料の収受、証明書の発行までが可能となり、窓口に出向かず、閉庁時間にも、証明書を取得できることにより住民の利便性が大幅に向上する。 【窓口業務の負担軽減】 コンビニエンスストア等のKIOSK端末で交付までの手続きすべてを行うため、窓口業務の負担が軽減される。 【マイナンバーカード利活用】 コンビニ交付にて発行できる証明書の種別を増やすことで、マイナンバーカードの利用用途を増やすことができる。 【対象証明書】 ① 住民票の写し ② 印鑑登録証明書 ③ 戸籍全部（一部）事項証明書 ④ 戸籍の附票 ⑤ 所得・課税証明書（最新年度のみ）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 証明書交付件数におけるコンビニ交付の割合	 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 郵送請求証明書発行件数 ② マイナンバーカード普及率 ③ コンビニ交付の利用者満足度			

事業概要【窓口DX推進事業】

自治体名	徳島県 東みよし町	人口	13,417人	事業費	60,404千円
事業概要	職員による窓口体験調査を実施した結果、「複数の申請書類への記載」「庁舎間の移動」が課題として浮き彫りとなった。この課題を解決するため、【ワンストップ窓口支援システム】および【遠隔窓口システム】を導入し、ライフイベントに関する手続きの際発生する各課の申請をまとめて受け付け、各課で発行している証明書を1箇所で開催する。また、マイナンバーカードを活用し、原則署名のみの申請書等の作成により手続き時間の短縮、庁舎間の移動をなくすことにより、町民の負担軽減を図る。また、公金収納事務のデジタル化も同時に進め、町民の利便性の向上、窓口待ち時間の短縮に繋げる。				
具体サービス	【ワンストップ窓口支援システム】 ●来庁者に、職員が聞き取りによりシステムに入力した情報を、必要な申請書に反映させる。また、複数の課をまたぐ必要がある場合は、手続き漏れを防ぐため、手続き案内書を一緒に作成する。 ●申請書作成時、マイナンバーカード券面APやOCR機能による各種身分証明書の券面読み取りで、基本4情報を自動で入力する。 ●基幹システムとRPAで連携させ、来庁者は内容を確認し署名のみの記入とする。 【遠隔窓口システム】 ●デジタル機器を活用し、別庁舎にある担当職員と、対面で相談や申請がスムーズに行え、庁舎間を移動せずに来庁者の目的が達成できる。 ●両庁舎とも、ワンストップ窓口支援システムで受付をし、離れた庁舎の担当課に相談がある場合は遠隔窓口システムで繋ぎ、町民の利便性向上を図る。 【キャッシュレス決済】 ●キャッシュレス決済の導入により、支払い手段の多様化による利用者満足度の向上と、デジタルデータ管理により紛失リスクや保管工数削減で業務効率化を図る。 ワンストップ窓口支援システム 2つの庁舎を結ぶ「遠隔窓口システム」 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ワンストップ窓口支援システムの利用者数 ②遠隔窓口システムの利用者数 ③キャッシュレス決済の利用者数割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ワンストップ窓口支援システムによる利用者満足度 ②遠隔窓口システムによる利用者満足度 ③キャッシュレス決済による利用者満足度				

事業概要【Web口座振替受付事業】

自治体名	香川県丸亀市	人口	108,468人	事業費	4,811千円
事業概要	Web口座振替受付サービスを導入することにより、住民が印鑑を準備すること等もなく、Web上で24時間365日口座振替手続きができるよう利便性を向上させるとともに、紙の預金口座振替依頼書の記載誤り等による手戻りを防ぎ事務の効率化及び収納率の向上を目指す。				
具体サービス	Web口座振替受付サービス 24時間365日インターネットからその場で登録！ システムエラーチェックで記入不備なし！ 市税等をキャッシュレス納付！ ペーパーレス！印鑑レス！ 現在、金融機関窓口で行っている税等の口座振替手続きをWeb上で行えるようにすることで、住民が金融機関に出向くことなく、手続きを完了できるようにする。また、事務の効率化及び収納率の向上を目指す。 【Web口座振替受付サービス】 ①住民は自治体のホームページから中間業者を経由して口座振替を申し込む。 ②申し込みデータはインターネットを通じて、金融機関に登録される。 ③申し込みデータはLGWAN経由で市に還元され、口座振替の登録がなされる。 ④申し込みが完了すれば、住民にインターネットを通じて完了通知がなされる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】		【アウトカム指標（成果指標）】		
	①Web口座振替受付サービスを利用した件数		①住民利用者満足度		
	②		②		
	③		③		

事業概要 【コンビニ交付システム利用支援サービス事業】

自治体名	香川県さぬき市	人口	45,142人 (R5.11末)	事業費	14,222千円
事業概要	平成14年の5町合併後、支所等の廃止により住民の利便性が低下したことから、コンビニ交付対応行政キオスク端末を導入し、証明書コンビニ交付サービスの利用支援を行うことにより、機器の操作性やコンビニ交付サービスの利便性を実感させ、マイナンバーカードの利活用を促進する。				
具体サービス	全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末と同様のものを庁舎内に設置し、証明発行を支援及び本籍地利用登録申請を支援。 【キオスク端末の利用支援サービス】 • コンビニ証明交付サービスの説明 • 庁舎内でコンビニ交付サービスの利用支援 • 本籍地の市町村に対する利用登録申請支援				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 証明書コンビニ交付サービス利用率 手続き所要時間の短縮 庁舎内行政キオスク端末の利用者満足		

事業概要【窓口レジのキャッシュレス決済対応事業】

自治体名	香川県東かがわ市	人口	27,955人	事業費	3,300千円
事業概要	本市ではこの10年間で人口の4分の1が減っており、「若い世代に評価され、人口減少に適応したまちづくり」が必要不可欠である。それと同時に、デジタル技術を活用した行政サービスが求められることから、これまでも市独自のマイナポイント事業や、マイナンバーカードを利用した「書かない窓口」サービスの導入を行ったが、このたび、市民が最も利用する市民課窓口での証明発行業務において、キャッシュレス決済を導入するものである。				
具体サービス	住民票の写し等の交付手数料等の支払いに、キャッシュレス決済が利用できるようPOSレジ本体とキャッシュレス端末を設置する。 導入することにより、手数料の支払い方法の多様化、支払い時間の短縮が見込め、市民の利便性の向上を図ることができる。 決済手段としては、クレジットカード、電子マネー、コード決済を予定している。 窓口払い				
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キャッシュレス決済サービスの種別ごとの件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①証明発行1件あたりの決済時間短縮 ②キャッシュレス決済サービスの利用者満足度				

事業概要 【汎用的電子申請システム導入】

自治体名	香川県小豆島町	人口	13,381人	事業費	1,707千円
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郵送での申請など、従来の紙による手書きの書類作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、本町への手続きに対応し、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず汎用的な電子申請ができる仕組みを提供する。				
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」を利用し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」。				
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【コンビニ交付対応窓口電子化事業】

自治体名	香川県三木町	人口	27,116人	事業費	5,633千円
事業概要	コンビニ交付対応行政キオスク端末を庁舎内に導入し、住民票や印鑑証明が「早く・安く・簡単」に取得できるようになることに加え、証明書コンビニ交付サービスの利用支援を行うことにより、操作性やマイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの利便性が実感でき、これからのマイナンバーカードの利活用を促進するとともに窓口の電子化を推進する。				
具体サービス	全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末と同様のものを庁舎内に設置し、住民票及び印鑑証明の発行を支援。 【キオスク端末の利用支援サービス】 • コンビニ証明交付サービスの説明 • 庁舎内でコンビニ交付サービス（住民票・印鑑証明）の利用支援				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①庁舎内行政キオスク端末利用者の満足度 ②コンビニ交付サービス証明書発行件数				

事業概要 【申請書記載補助システム導入事業】

自治体名	香川県宇多津町	人口	18,461人	事業費	4,253千円
事業概要	本町は、高齢化が進んでいることや、在留外国人の人口に占める割合が2.60%（令和2年国勢調査）と県内2番目であり全国平均2.17%と比較しても高い割合となっており、文字を書くことが困難な高齢者や漢字や平仮名、片仮名が苦手な外国人が多い状況です。本事業では、マイナンバーカードや運転免許証・在留カードなどを活用し、申請書における日本語記載項目をなくし、本人確認を身分証明書の写真を使用して認証端末上で行うことで、窓口の滞在時間を短縮し申請者の利便性向上を図ることを目的としたサービスを構築します。				
具体サービス	【申請書基本 4 情報印刷サービス】 - 提出する申請書を選択する。 - マイナンバーカードはICカードを、運転免許証と運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書は券面をOCRで基本 4 情報を読み取る。 - 基本 4 情報を申請書の所定箇所に印刷する。 ※選択する申請書は複数選択することができ、1度の読み取りで複数の申請書を出力することができる。申請者はチェックや数量を記載するだけで申請書を完成させることができる。 【本人認証サービス】 身分証明書上の写真と認証端末で撮影した映像を照合し所有者本人である事を認証します。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを使用した申請書等提出割合			【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書記載に係る所要時間の短縮	

事業概要【介護保険認定審査会デジタル化事業】

自治体名	香川県 中讃広域行政事務組合	人口	189,327人	事業費	6,418千円
事業概要	当組合の介護認定審査会は、紙資料を使用した集合形式で実施している。(年間180回程度) 介護認定審査会にペーパーレス会議システムとタブレット端末を導入することにより、各審査会で使用する紙を削減するとともに、オンライン審査会を実施し、介護認定業務の効率化と申請から認定までの期間短縮を図る。				
具体サービス	【ペーパーレス会議システム導入】 ・ペーパーレス会議システムを導入し、介護認定審査会のデジタル化を行う。そのため、審査会委員にタブレット端末を貸与し、電子化した審査会資料の事前配信と、リモート形式でのオンライン審査会を行う。 ・至急審査を希望する対象者については、随時資料を追加配信する。 【本事業による効果】 ・ペーパーレス会議システムを導入することで、現在平均35日程度かかっている認定期間を33日程度に短縮できる。 ・至急審査を希望する対象者について、現在約10日程度後の審査会に割当てているが、当日または翌日の審査会へ割当てることができる。 ・オンライン審査会を開催することで、審査会委員の移動時間が削減され、各委員は、圏域内住民の医療や介護等に従事する時間に充てることができる。 ・審査会委員の負担軽減は、今後見込まれる審査件数増加の際にも委員の人材確保につながり、安定した審査会運営ができる。 認定調査票 主治医意見書 ↓ 審査会資料 (PDF化) ↓ 審査会 ↓ 審査結果入力 → 認定結果通知 ペーパーレス会議システム・タブレット端末の導入により、「印刷」「製本」「配布」「差替え」が不要となる 現状 開催準備に時間と費用がかかっている タブレット配布 実現後 審査会運営の効率化と認定までの期間短縮ができる ペーパーレス会議の実現 PDF配布				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン審査会開催件数 ②審査会での紙使用枚数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①至急審査を希望する対象者の介護認定に要する平均期間 ②介護認定に要する平均期間 ③タブレット端末導入の満足度				

事業概要【Web口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	愛媛県松山市	人口	500,520人	事業費	7,231千円
事業概要	本市では、税金等の公金の納付にかかる口座振替の申込みについては、市役所や銀行窓口で直接申込みか、郵送により申込み必要があるが、記載不備等が発生すれば、申込書の再提出が必要となるなど、市民・職員両方の負担となっている。そこで、オンラインで受付できるサービスを導入することで、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図る。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 - 利用者は場所や時間にとらわれることなくオンラインで公金の口座振替の申込みができる。 - 口座開設時の届出印の押印が不要となる。 - 利用者が登録した金融機関のデータを照合し、利用者へ口座振替の可否を通知する。 - 本市は申込受付サイトから口座振替登録結果を取得する。 【口座振替申込みの流れ】 <pre> graph TD A[①受付サイトで申込情報を入力] --> B[②口座情報登録サイトで口座情報を入力] B --> C[③利用者へ口座受付結果を通知] C --> D[④自治体は登録情報を取得] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービス利用者の割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用者の満足度 ② ③				

事業概要【スマート窓口整備事業】

自治体名	愛媛県宇和島市	人口	68,669人	事業費	47,303千円
事業概要	「転入」や「おくやみ」などのライフイベントにおいては、市庁舎での手続きが必要であり、当該手続きに要する時間が住民の負担となっている。このほか、職員が限られている支所では、専門性の高い手続や相談などは本庁に出向くよう案内することがある。これらのことから令和4年3月より一部の窓口で実践している「書かない窓口」を拡充するとともに、支所にオンライン窓口を開設し、窓口での手続きの負担軽減を図る。				
具体サービス	【スマート窓口サービス】 全庁的に「書かない窓口」を展開し、住民における記入負担の軽減や窓口滞在時間の短縮を図り、窓口サービスの向上を図る。 - 住民異動届の作成支援(対応窓口の拡充) - 手続きナビゲーションサービス - スマートフォンを利用した事前申請サービス - マイナンバーカードを活用した申請書の作成支援 - 引越ワンストップサービスと連携した住民異動届の作成支援 【オンライン窓口サービス】 支所にオンライン窓口を開設し、より近場で専門性の高い手続や相談等ができるサービスを提供する。 - オンライン窓口の開設 ①庁舎外からのサービス（スマート窓口サービス） ②庁舎内でのサービス（スマート窓口サービス） ③庁舎間のサービス（オンライン窓口サービス）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①支所における異動受付支援システム利用率 ②事前申請サービスの利用件数 ③オンライン窓口利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口手続き（転入）に係る時間の短縮 ②窓口手続き（おくやみ）に係る時間の短縮 ③支所における転入届の処理の効率化（削減時間）				

事業概要【窓口受付システム導入事業】

自治体名	愛媛県八幡浜市	人口	30,809人	事業費	23,710千円
事業概要	マイナンバーカードを活用した「窓口受付システム」を導入することで、申請書を記載しなくても各種証明書を発行することが可能となり、申請書を書くことが困難なお年寄りや申請書の書き方に戸惑っている方に対し、寄り添ったサービスを展開する。また、セミセルフレジ及びキャッシュレス決済を導入することで、多様な決済サービスに対応し、来庁者の利便性向上を図るとともに現金受け渡しに伴う接触機会の削減が図られる。そして、これらサービス導入により、待たせない窓口の実現につなげ、住民サービスの向上及び庁内窓口職員の業務量軽減を図る。				
具体サービス	【窓口受付システム】 ・窓口業務のデジタル化により、「書かない窓口」を実現するもの。 ・マイナンバーカード持参の来庁者は申請書を書かなくても各種証明書を発行するもの。 ・窓口における一部手続のデジタル化により申請書記載の時間削減、ペーパーレス化の推進が可能となる。 【セミセルフレジ及びキャッシュレス決済】 ・行政サービスに係る手数料等について、クレジットカード、QRコードなど様々なキャッシュレス決済方法で決済できるようにするもの。 ・現金決済については、セミセルフレジを窓口を導入することで、受け渡しに伴う接触機会と決済にかかる時間を削減することが可能となる。 ①窓口受付から証明書受け取りまでの流れ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口受付システムの利用者数 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窓口受付システム利用者の満足度 ②セミセルフレジ及びキャッシュレス決済利用者の満足度 ③来庁者の窓口滞在時間の短縮				

事業概要 【デジタル技術を活用したコンビニ収納による住民サービスの向上】

自治体名	愛媛県東温市	人口	33,170人	事業費	4,279千円
事業概要	市税・料金等の納付に際して、市役所開庁時間や金融機関の開行時間にしか納付できない「時間的制約」や納付場所に行くには遠いなどの「立地条件的制約」の解消を図るため、市民等にとって利用頻度が高く、24時間利用できるコンビニエンスストアでの収納サービスを導入し、市役所窓口や金融機関の営業（開庁）時間にしばられることなく納付できる環境を整備する。				
具体サービス	市民等の中には、納付場所に対する立地条件や納付できる時間の制約により、納期に遅れてしまう納付者も多いことから、下記サービスを導入することにより、納付遅れ等の課題を解消し、利便性の向上を図る。 【コンビニ収納・スマホ決済サービス】 - 納付書に印刷されたバーコードを利用したコンビニエンスストアでの納付 - 納付書に印刷されたバーコードをスマホ決済アプリで読み取り、納付できるキャッシュレス納付の導入による、納付場所の制約なく、納付期限内なら「いつでも・どこでも」納付できる環境の整備 【収納速報データの活用】 - 収納速報データを活用することにより、督促状送付の行き違いを減らし、市民等の督促状送付による精神的負担軽減を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ収納利用割合 ②バーコードを利用したスマホ決済利用割合 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①納期内納付増加率 ②督促状送付数減少率 ③				

事業概要【キャッシュレス決済拡充事業】

自治体名	愛媛県砥部町	人口	20,378人	事業費	2,960千円
事業概要	住民が場所や時間の制約を気にすることなく、スマホ等で行政手続きを完結できる仕組みを構築することで住民の利便性が向上することから、令和5年度に戸籍窓口申請における支払いにおいてキャッシュレス決済を導入しているが、他の行政手続きの窓口では、導入しておらず利用できない状況であることから、利用者の利便性向上を図る上で、キャッシュレス決済の拡充をすることで、他の窓口への横展開を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済サービス】 ・利用者が窓口で証明書交付手数料等を支払う際、様々な決済手段に対応可能なキャッシュレス決済を導入することで、非接触による安全性の確保と利用者の利便性が向上することから、POSレジ（セミセルフ形式）を導入し、キャッシュレス対応窓口を拡大する。 【キャッシュレス決済】 ・クレジットカード決済 ・電子マネー（ICカード）決済 ・QRコード決済 のキャッシュレス決済を利用できるようにする。 多くの住民が利用できるよう、決済ブランド等は幅広いものとする。 【決済端末】 令和5年度に先行導入するPOSレジと連動する決済端末を導入する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済に対する満足度 ②利用者の待ち時間短縮 ③		

事業概要【書かない窓口支援事業】

自治体名	愛媛県喜多郡内子町	人口	15,122人	事業費	5,014千円
事業概要	当町は高齢化率41.7%で、来庁される高齢者の中には字を書くこと自体が難しい方も多く、手続きに時間もかかり負担となっている。マイナンバーカードの交付率は81%を超えたがスマホ等に不慣れな方にとってはマイナンバーカードの活用場面が少ない状況にある。窓口において、マイナンバーカード等を活用した申請書作成支援サービスを導入し、書かない手続きを可能とする。住民手続きの利便性向上に資する仕組みを導入し、町民に書かせない、待たせない窓口を実現するとともに窓口の業務量の負担軽減を図る。				
具体サービス	マイナンバーカードを利用し、顔認証するとともに券面記載の住所・氏名・生年月日等を申請書に出力することにより住民の負担軽減を図る。 【住民異動届入力支援システム】 ・ 転居届・転出届・転入届 【各種証明申請支援システム】 ・ 住民票・戸籍等交付請求書/印鑑登録証明書交付申請書 ・ 町税関係証明書 【印鑑登録・廃止申請支援システム】 ・ 印鑑登録申請書 ・ 印鑑登録廃止申請書 【個人番号カード関係届支援システム】 ・ 署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書 新規発行/更新申請書 ・ 個人番号カード券面記載事項変更届 ・ 個人番号カード暗証番号変更・再設定申請書 【死亡にともなう関連手続き】 ・ 霊柩車補助請求書 ・ 後期高齢者医療資格喪失届 ・ 国保/後期高齢者医療葬祭費支給申請書 ・ 後期高齢者医療高額療養費支給申請書 ・ 後期高齢者医療送付先設定届出書 ・ 後期高齢者医療保険料納付管理人報告書 ・ 固定資産を現に所有する者の申告書 ・ 相続人代表者指定届（後期高齢者医療・介護保険） ・ 水道給水申込書 ・ 公共下水道使用（休止・廃止）届出書 ①申請書種別を選択 ②顔認証後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支援システムを利用した交付件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用満足度 ②滞在時間の短縮		

事業概要【申請書記入サポートシステム導入事業】

自治体名	愛媛県鬼北町	人口	9,318人 (R5.12.31現在)	事業費	27,060千円
事業概要	各種申請書の手書き記入に係る住民の手間を削減するため、マイナンバーカードを活用した申請書作成支援を行うサービスを提供する。庁舎内に設置したキオスク端末から申請書を選択し、マイナンバーカードに搭載された券面事項入力補助 A Pを活用し、自筆で記入しなかった基本4情報を記入する必要なく、各種申請書を印刷することができ、住民の利便性向上が図られるとともに、マイナンバーカード交付率の向上が図られ、来庁滞在時間が短縮化されることで役場窓口の混雑が緩和される。				
具体サービス	【らくらく申請書発行サービス】 ・マイナンバーカードを差し込み、必要な申請書をタッチするだけで基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）が記入され、一度に複数枚の申請書が印刷できる。		来庁 ▶ 申請書作成 ▶ 申請書提出  事前申請なし 申請書記入サポートシステム 窓口で受付		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本システムを利用申請した申請書発行枚数の割合 ②マイナンバーカード保有者のうち本システムを利用した申請者数の割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの交付率向上 ②来庁者の申請書作成の所要時間の短縮幅 ③窓口申請に関する住民満足度		

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	愛媛県鬼北町	人口	9,318人 (R5.12.31現在)	事業費	12,129千円
事業概要	マイナンバーカードを利用して住民票等の証明書を全国のコンビニエンスストア等で取得できるシステムを導入することで、夜間・休日でも証明書を取得することができ、住民の利便性向上が図られるとともに、マイナンバーカード交付率の向上が図られる。また、役場窓口の混雑が緩和され、サポートが必要な方に、より丁寧に住民サービスを提供することが可能となる。				
具体サービス	【証明書交付サービス】 ・マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し／印鑑証明／各種税証明がコンビニエンスストア等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス <pre> graph LR Resident[住民] -- "①証明書の申請 (マイナンバーカード又は住民基本台帳カードの利用)" --> Kiosk[コンビニ等 キオスク端末] Kiosk -- "②申請情報の送信" --> Local[地方公共団体] Local -- "③証明書情報の送信" --> Kiosk Kiosk -- "④手数料の納付" --> Local Local -- "⑤証明書の印刷" --> Resident Kiosk --- Security[各種セキュリティ対策の実施] Local --- Cost[費用負担の低減] Security --- SecurityList["・通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策"] </pre> 居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能 コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能 住民の利便性向上				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付サービスによる証明書の発行件数 ②①のうち土日・時間外における証明書発行件数 ③ 【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向上 ②コンビニ交付サービス等に対する住民満足度 ③				

事業概要【申請書自動作成システム導入事業】

自治体名	愛媛県愛南町	人口	19,080人	事業費	20,882千円
事業概要	マイナンバーカードを活用することで申請書等に4情報等を自動で出力するシステムを導入し、住民の負担軽減や窓口の混雑軽減を図る。また、令和6年度以降には、マイナンバーカードの電子証明書の更新のため町民課窓口に住民が殺到するおそれがあることから、本事業により、住民の手書きの負担や、誤字脱字による書き直しが減ることで回転率が向上し、混雑による待ち時間の低減が見込まれる。				
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、住民の負担軽減や窓口の混雑軽減を図る。住民はタッチパネルを操作して希望する手続きを選択し、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又は照合番号Bを入力を行うことで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、基本4情報が自動で反映されるため、住民と職員の負担を削減できる。なお、カスタマイズにより、4情報以外の項目をタッチパネルから入力できるよう設定することも可能。 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おり、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、暗証番号又は照合番号Bを入力 ③タッチ入力した項目とカード内の4情報が自動で反映された申請書等がプリンタから出力 住民も職員も、大幅に負担が削減され、マイナンバーカード取得の恩恵を享受活用場を増やして「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 ②手続き所要時間の短縮		

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	愛媛県愛南町	人口	19,080人	事業費	5,756千円
事業概要	自治体基盤クラウドシステム(BCL)を活用し、各種証明書のコンビニ交付システムを構築する。マイナンバーカードを利用することで、コンビニエンスストア等(以下「コンビニ等」という。)のキオスク端末から役場開庁時間外でも各種証明書を発行することができる。また、来庁及び申請書の記入が不要となり、住民の利便性向上が期待できるほか、マイナンバーカードの利活用場面が増加することで、様々な行政サービスの展開も期待できる。				
具体 サービス	【証明書交付サービス】 マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し/印鑑証明がコンビニ等に設置されているキオスク端末で取得できるサービス		<pre> graph LR Resident[住民] -- "①証明書の申請" --> Kiosk[コンビニ等 キオスク端末] Kiosk -- "④手数料の納付" --> Resident Kiosk -- "⑤証明書の印刷" --> Resident Kiosk -- "②申請情報の送信" --> Local[地方公共団体] Local -- "③証明書情報の送信" --> Kiosk Local -- "各種セキュリティ対策の実施" --> Kiosk Local -- "費用負担の低減" --> Local </pre> 居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書を受け取ることが可能 コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能 マイナンバーカード又は住基カードの利用 住民の利便性向上 各種セキュリティ対策の実施 - 通信の安全対策 - 証明書データの不保持 - 偽造・改ざん防止対策 - 取り忘れ対策		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付による証明書の発行件数 ②土日・時間外における証明書発行件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス導入による住民の満足度向上 ②マイナンバーカード普及率 ③		

事業概要 【市役所庁舎内における自動証明書発行サービス活用事業】

自治体名	高知県須崎市	人口	19,900人	事業費	7,527千円
事業概要	・マイナンバーカードを利用し、住民票や印鑑証明が交付可能なキオスク端末機を市役所庁舎内に導入。 ・証明書交付に係る申請書への記入を省略、待ち時間短縮による市民サービスの向上。 ・キオスク端末機の利便性（市役所の開閉庁日時に関係なく交付が可能である）を周知し、コンビニ交付の普及に繋げる。 ・証明書交付場所を分散させることで、感染症対策と窓口の混雑緩和に寄与する。				
具体サービス	【証明書交付サービス】 ・マイナンバーカードを活用することで、市民が自身で証明書（住民票、印鑑証明等）を発行することができるため、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。 ・庁内設置のキオスク端末を使用して使い方の案内や活用メリットのPRを行う。 ・キオスク端末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。		 市役所 印鑑登録証明書 住民票 庁舎内にキオスク端末機を設置し、マイナンバーカードを利用することで証明書（住民票等）の交付が可能となる。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁内キオスク端末機での証明書発行率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付率のUP ②マイナンバーカード交付率 ③庁内に設置した端末の利用者満足度		

事業概要【窓口申請タブレット導入事業】

自治体名	高知県土佐清水市	人口	11,973人	事業費	8,366千円
事業概要	住民異動に伴う多くの届出において「書かない窓口」を実現することができるサービスである。 他課への申請書についても、登録データ等を活用し、職員が申請書の作成支援をする。 各種証明書発行は申請情報の住基システムへのQRコード登録が可能となる。 住基システムへの登録はQRコードによる直接登録を行うため、来庁する住民の滞在時間短縮を図ることができる。				
具体 サービス	【書かない窓口サービス】 ・転出証明書をOCR処理や住民複製データを活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成する。 ・異動届作成後、住民が必要となる各種手続き（住民票等）の申請書に印字する。 ・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事でカード保有の付加価値を付ける ・他課への申請書についても、登録データ等を活用し、職員が申請書の作成支援をする。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 「書かない窓口」の利用件数（証明書） ② 「書かない窓口」の利用件数（住民異動届）		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 手続き操作に要する時間（平均） ② 書かない窓口の利用者満足度		

事業概要 【議場システム更新委託事業】

自治体名	高知県香美市	人口	25,029人	事業費	11,685千円
事業概要	平成18年に旧3町村が合併した本市は、市民に身近な議会として、全市民に対して地域の格差なく、積極的な情報公開と市民参加の実現に取り組んでいる。今回、議場システムの更新に併せ、議場内に傍聴者用のモニター設置等を行い、市民により伝わりやすい議会を実現する。また、香美市の重要事項を決定する議会や議会の各委員会をインターネット配信することにより、情報発信機能を強化し、積極的な情報公開に取り組む。				
具体 サービス	議場システムの更新に併せ、新たに議場内や傍聴席にモニターを設置し、議会配布資料、一般質問に関する説明資料等を表示させる。また、新たに表示した資料等をインターネット議会中継時に表示させる機能等を追加する。現在はテロップの表示位置や文字数に制限があり、十分に表示できていないインターネット中継のテロップ等を充実させ、現在開催されている会議の種類や説明を行い、住民が途中から見始めても進行状況等が分かりやすく理解しやすい内容となるようなシステムを導入する。委員会室のインターネット配信も開始し、議会の情報発信を強化する。議会を開催していない時は議会以外の会議等を行い議場システムを有効利用する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①インターネット配信のアクセス件数 ②委員会のインターネット配信のアクセス件数 ③			【アウトカム指標（成果指標）】 ①委員会のインターネット配信の満足度 ② ③	

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	高知県東洋町	人口	2,124人	事業費	15,038千円
事業概要	以前より住民の方が仕事を休んで来庁し窓口で住民票等の交付を受けたり、休日に住民票を交付することができないかと問い合わせがあったり、役場の開庁時間に縛られる不便がありました。自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供されているコンビニ交付サービスの導入により、町民は、平日や休日、昼夜を問わず、全国のコンビニ店舗で証明書を取得することができるようになります。これにより、マイナンバーカードの保有率の向上と、住民の利便性向上の両面での効果を図ります。				
具体サービス	J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」を導入し、日本全国のコンビニエンスストアから住民票・印鑑証明の発行（取得）を可能とすることで、住民サービスの向上と同時にマイナンバーカード保有率の向上を図ります。 庁舎より遠方の住民に対して負担の軽減が図れるとともに、窓口の混雑が緩和されることで、お年寄りなどサポートが必要な方に対し、より丁寧な窓口対応を提供することができます。 ＜コンビニ交付サービス＞ 東洋町役場 住民情報システム 住民情報 → 連携用データ → 連携AP → LGWAN → 自治体基盤クラウドシステム(BCL) BCL内: 連携AP → 中間DB → 住民情報 → コンビニ証明発行 (証明書情報(住・印) PDF) → 証明書交付センター → コンビニエンスストア等 自治体基盤クラウドシステム(BCL)構成図				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①総交付枚数に占めるコンビニ交付サービスの交付枚数率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応時間の削減 ②コンビニ交付利用者満足度 ③マイナンバーカード保有率				

事業概要【コンビニ交付サービス事業】

自治体名	高知県芸西村	人口	3,575人	事業費	15,383千円
事業概要	当村は高知市を含めた県内中心部の各市へのアクセスが良いことから、村外へ通勤・通学をする住民が多くなっており、日中の窓口サービスを受け辛いという課題があります。また、高齢者においても役場までの移動が困難であるという課題もあります。 自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供されているコンビニ交付サービスの導入により、村民は、平日や休日、昼夜を問わず、全国のコンビニ店舗で証明書を取得することができるようになります。これにより、マイナンバーカードの保有率の向上と、住民の利便性向上の両面での効果を図ります。				
具体サービス	J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」を導入し、日本全国のコンビニエンスストアから住民票・印鑑証明の発行（取得）を可能とすることで、住民サービスの向上と同時にマイナンバーカード保有率の向上を図ります。 庁舎から遠方に住んでいる住民に対して負担の軽減が図れるとともに、窓口の混雑が緩和されることで、お年寄りなどサポートが必要な方に対し、より丁寧な窓口対応を提供することができます。 ＜コンビニ交付サービス＞ 自治体基盤クラウドシステム(BCL)構成図				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付サービスの交付率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの保有率 ②村民の満足度（アンケート）				

事業概要 【窓口支援システム導入事業】

自治体名	高知県仁淀川町	人口	4,665人	事業費	12,474千円
事業概要	当町は広大な土地に住民が分散している中山間の町であり、高齢化率は50%以上と、町民の半分以上が高齢者という状況となっています。これにより、各種手続きや証明書発行等の窓口業務の負担が大きくなっており、住民とのコミュニケーションの時間の創出が困難になりつつあります。この課題を解決するために、書かない×ワンストップ窓口で各種手続きや証明書等発行を行う事で、住民が容易に手続き等を行える環境を構築します。				
具体 サービス	引越しや戸籍の届出等のライフイベントに必要な 手続きや証明書発行等の手続きを対象に、 書かない×ワンストップ窓口を導入する。 【書かない×ワンストップ窓口】 ・ すなぐるたち（書かない窓口） ・ 窓口申請システム（ワンストップ）				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口申請タブレット「すなぐるたち」の利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②各種手続きに要する時間（平均）		

事業概要【窓口業務デジタル化事業】

自治体名	高知県佐川町	人口	12,031人	事業費	45,399千円
事業概要	現在、当町では住民の各種証明書取得において、窓口への来庁または郵送請求が必要となっていることに加え、ライフイベントに係る窓口手続きにおいては、何度も同じことを書かしているため、住民への負担軽減や職員の手続き対応の業務効率化が課題となっています。そこで各種証明書をコンビニで取得できるサービスや書かない窓口システムを導入する事で、窓口のデジタル化を図り、住民サービスの向上や職員業務の効率化を図ります。				
具体サービス	【コンビニエンスストア証明発行システム】 ・マイナンバーカードを利用して、各種証明書（住民票、印鑑登録証明書、戸籍・附票、税証明書）が全国のコンビニエンスストアで取得できるサービス。コンビニでのサービス提供時間は6時半から23時までと長時間サービスを受けることができるため、住民は来庁することなく「いつでも」「どこでも」各種証明書を取得することが可能。 【異動受付支援システム】 ・転出証明書をOCR処理やコンビニ交付用管内住民データを活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成する。 ・異動届作成後、住民が必要となる各種手続き（住民票等）の申請書に印字する。 ・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書を作成する事でカード保有の付加価値を付ける。 ・作成した異動届等を電子保管する事で調査、照合に係る時間を短縮する。				
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て発行した証明書の通数 ②コンビニ交付利用と窓口交付の割合 ③異動受付支援システムを利用した転入転出等手続き 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの普及率 ②転入届の操作に要する時間（平均） ③窓口利用の住民満足度				

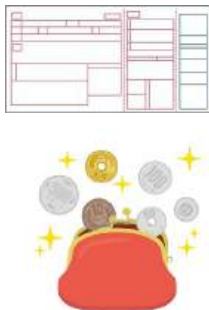
事業概要 【佐川町議会デジタル配信事業】

自治体名	高知県佐川町	人口	12,031人	事業費	31,478千円
事業概要	本会議のオンライン配信や議会資料のデジタル化を行い、議場に足を運ぶことが難しい住民にとっても自分たちが生活している地区で正確かつ迅速に議会情報を得やすくなることにより、町議会や町政に対する住民の理解や関心の向上を図る。				
具体サービス	・議会のデジタルインフラを整備し、オンライン配信することで、近隣地域住民が情報を活用できる環境を生み出す。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議会情報の配信回数 ②オンライン配信のアクセス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①議会懇談会の参加者数 ②オンライン配信利用者の満足度				

事業概要【電子請求サービス導入事業】

自治体名	高知県黒潮町	人口	10,152人	事業費	2,970千円
事業概要	町役場が取引を行う多くの町内事業者はデジタル化が進んでおらず、効率的な請求業務（作成、発行、郵送）に多大な労力を割いている現状があります。そこで、役場に対する請求をインターネットを通じた電子請求に置き換えることで一元的な入力によるインボイス対応請求を容易にするとともに、役場、事業者ともに工数の削減を図ります。またインターネットから請求業務が実施できることから企業のテレワークの推進にも寄与することとなると考えます。				
具体サービス	【電子請求プラットフォーム「Haratte」】 - 事業者は見積、請求をクラウドサービスから作成、保管まで行うことが可能 - 行政は発行、送信された請求データを専用アプリで読み込むことで既存財務会計システムへ自動転記される - 統一様式のためインボイス請求などの対応が容易となり、紙請求が削減されることによるペーパーレス化、事業者の請求業務にかかる工数圧縮が期待できる The diagram illustrates the Haratte service flow. It starts with a business (事業者) accessing the Haratte website (クラウド) via a laptop. The process involves: 1. Access (無料) to the Haratte site, 2. Screen input (画面入力) of request data, 3. CSV download and batch creation (CSV取込み一括作成), 4. Email or postal delivery (eメール or 郵送) of the request information, 5. Scanning (スキャン) of the QR code by the municipality's accounting department (会計課). The scanned data is then automatically recorded (QRコードを読み取り自動転記) into the municipality's financial accounting system (財務会計システム).				
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電子請求枚数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ②電子請求のメール受領による郵送コスト削減額 ③				

事業概要 【納付書による県公金納付方法の多様化】

自治体名	福岡県	人口	5,107,467人	事業費	114,088千円
事業概要	納付書による県公金の納付方法は、現在、金融機関窓口での納付が基本であるが、平日の日中に窓口へ赴く必要があり、納付が困難な場合がある。このため、コンビニ窓口での納付やスマホ決済アプリにより24時間納付を可能とすることで、多様な納付方法を確保し、県民の利便性向上を図る。				
具体サービス	納付書による県公金納付における多様な収納方法の導入 ・金融機関窓口での納付 ・【拡充】コンビニ窓口での納付 ・【拡充】スマホ決済アプリによる納付		従来  【納付書】 + 【現金】  ← 拡充 【コンビニでの納付】  【スマホ決済】  または 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ納付・キャッシュレス決済利用割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①県公金の納付で不便と感じる県民の割合 ②督促件数の減少割合 ③		

事業概要【警察安全相談業務の高度化事業（電話応対支援システム導入）】

自治体名	福岡県	人口	5,105,371人	事業費	3,410千円
事業概要	複雑・多様化し、顕著な増加傾向である警察安全相談に迅速的確に対応するため、警察本部被害者支援・相談課の相談コーナーにA Iを活用した電話応対支援システムを導入し、速やかな相談記録の作成・引継ぎ・組織的対応など相談対応を高度化することで、県民の安全・安心の確保を実現する。				
具体サービス	電話応対支援システムの導入により、電話相談受理において 「通話内容の自動テキスト化」 「重要ワードのアラート通知」 「マニュアル自動表示」 「リアルタイムモニタリング・チャット」等 が可能となり、 - きめ細やかな相談対応 - 迅速的確かつ組織的な相談対応 業務効率化による相談受理能力の向上 等 相談対応を高度化することで、増加傾向かつ多様化・複雑化する警察安全相談に的確に対応し、県民の安全・安心の確保を実現する。 ※警察署への相談電話についても警察本部へ転送して受理予定 県民の安全・安心の確保				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① システムを利用して相談記録を作成した件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 相談受理件数 ② 県民の満足度				

事業概要【スマらく区役所サービス事業】

自治体名	福岡県北九州市	人口	915,416人	事業費	72,608千円
事業概要	北九州市では、DX推進計画のスローガン「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所の実現を目指し「スマらく区役所サービスプロジェクト」としてスマホで簡単に各種サービスが利用できるよう各種取り組みを進めている。本提案では区役所窓口の予約（オンライン及びAI電話）や、窓口でのキャッシュレス決済の環境を整えるとともに、デジタルになじみのない市民をサポートするため、自宅や身近な場所からリモート相談ができる環境を整える。				
具体サービス	【予約発券サービス】 ・ 窓口発券機とオンライン予約が連動したシステムを全7区役所に導入 ・ AIが対応する電話予約も受け付ける ・ 全7区役所の窓口混雑状況等を定量的に測定 【リモート相談】 ・ 離島の市民センターにリモート相談端末を設置し遠隔で窓口受付業務を代行 ・ 代行できない相談の場合は、上記の窓口予約を受け付け 【キャッシュレス決済】 ・ 市民の利便性を高めるため、料金徴収を行う市の窓口マルチ決済端末を導入し、様々な決済手段への対応を行う The diagram illustrates the integrated service system. It shows three main paths: ① Home-based services via smartphone or PC for online booking and remote consultation. ② Public facilities like district offices where citizens can book appointments or receive remote consultations. ③ In-person services at district offices, including multi-payment terminals for cashless transactions. The system aims to reduce waiting times and improve convenience while reducing staff burden.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンライン予約の利用者数 ② リモート相談の利用者数 ③ マルチ決済端末の導入数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 市民の待ち時間の減少 ② 離島からの来庁者数の減少率 ③ キャッシュレス決済比率の向上				

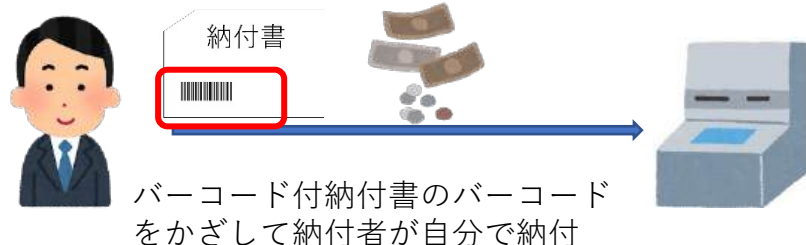
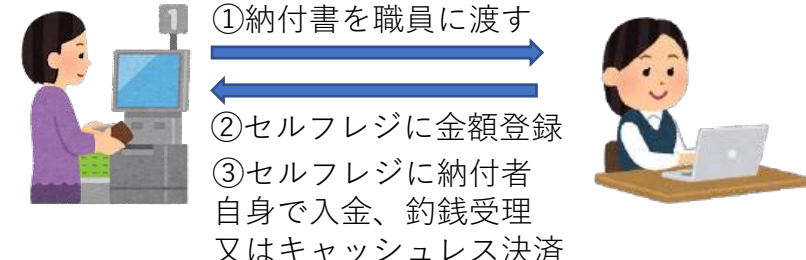
事業概要【地域DX推進プロジェクト事業】

自治体名	福岡県北九州市	人口	915,416人	事業費	20,000千円
事業概要	デジタルを活用した「地域の課題解決や魅力向上」の実現にむけて、地域、市民、企業を幅広く巻き込みながら、行政サービスをユーザー視点でトータルデザインしていくための基盤づくりに取り組むもの。				
具体サービス	【地域課題マッチングシステム】 - 地域、市民、企業から行政・地域課題を募集・蓄積し、枠にとらわれない関係者でオープンにセッションすることで、創造的なアイデアを創出 - 課題解決に向け、所管部署と民間事業者等とのマッチング、実証フィールドの提供など、協調的なアクションを実施 【地域課題マッチングシステムのイメージ】				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① システムに投稿された行政・地域課題の件数 ② システム上での民間事業者等と業務所管部署とのマッチング件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① マッチングの結果実装されたサービス件数 ② マッチングシステム利用者の満足度		

事業概要【引越しに伴う住所変更手続きの簡素化・効率化事業】

自治体名	福岡県福岡市	人口	1,644,734人	事業費	20,727千円
事業概要	引越しに伴い必要となる、子育てや障がい福祉サービス等に係る住所変更の手続きについて、市民の負担を軽減するため、各行政サービス担当課が、情報連携により引っ越し情報を把握することで、市民が届出書を作成・提出せずとも手続きが完結する運用方法を構築するとともに、庁内の関連業務システム改修等を行い、実装するもの。				
具体サービス	・市内転居を行った際、各行政サービス担当課が情報連携により転居情報を把握し、住所変更届の作成から受理後の処理まで行う運用を構築するとともに、庁内の関連業務システム改修等を行い、実装することで、市民の住所変更手続きの手間を削減する。 ・住所変更の届出以外に用件がない場合は、各窓口に行く必要がなくなり、滞在時間を短縮できる。 ※国の法令等（アナログ規制）の見直しにより、住所変更の届出省略が可能となった場合、本事業で構築した運用方法をそのまま活用できる想定。 <pre>graph TD Citizen[市民] -- 提出 --> Fukuoka[福岡市 住民異動届] Fukuoka --> ResSys[(住民記録システム)] ResSys --> BusSys[(各業務システム)] BusSys --> Notification[通知書] Notification --> Citizen ResSys --> OtherSys[(...)] ResSys --> Data[住民記録システムにデータ入力し各業務システムへ連携]</pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①市民が作成する届出書の省略枚数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民が窓口で行う手続きの短縮時間数				

事業概要【公金収納デジタル化事業】

自治体名	福岡県直方市	人口	55,168人	事業費	4,091千円
事業概要	本市では、市庁舎での公金納付手段が対面かつ現金のみであることから、接触を通じた新型コロナウイルス感染症等のリスクがあるほか、金額確認など決済に時間を要するため繁忙期には納付者を窓口で待たせる要因となっている。収納機やセミセルフレジの導入により、繁忙期における待ち時間の減少、感染リスクの要因である接触機会の削減など納付者のメリットを創出するとともに、決済における正確性の向上、集計業務の効率化も実現する。				
具体サービス	【税公金セルフ収納機】 市庁舎に税公金セルフ収納機を導入し、納付書の記載情報を活用して納付者自身での納付を可能とすることで、公金納付時の金銭の受け渡しに伴う接触機会や決済に要する時間、混雑時の待ち時間を削減する。 【POSシステム対応セミセルフレジ】 納付窓口にPOSシステム対応セミセルフレジを導入するとともに、令和5年度に先行導入したキャッシュレス決済端末と連動させることで、公金納付時の金銭の受け渡しに伴う接触機会や決済に要する時間を削減するとともに、POSシステムによる集計業務の効率化を図る。		【税公金セルフ収納機】  【POSシステム対応セミセルフレジ】 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①税公金セルフ収納機での納付件数（1,040件） ②キャッシュレス決済での納付件数（1,040件） ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①繁忙期における市庁舎収納窓口での受付までの待ち時間（5分） ②税公金セルフ収納機の利用者満足度（3.5点） ③		

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	福岡県直方市	人口	55,168人	事業費	1,899千円
事業概要	従来紙によって行っていた入札業務を、インターネットを利用することによって場所や時間の制約を受けずに実現することで、入札参加者は入札会場に赴くことなく入札を完遂するもの。 新型コロナウイルス感染症等の感染拡大や豪雨災害等で、来庁が困難な場合でも入札業務を行えるようになり、県内、市内事業者の応札手続きの簡素化・DX化を目的とするもの。				
具体サービス	【ふくおか電子入札システム】 ・従来紙によって行っていた入札業務を、インターネットを利用して電子的に実施するクラウド型電子入札システム。 ・事業者の入札業務の簡素化・DX化を実現する。 ・入札情報、仕様書をインターネットからダウンロードできる環境を構築する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施件数 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ふくおか電子入札システム利用者満足度				

事業概要【田川市フロントヤードDX事業】

自治体名	福岡県田川市	人口	45,418人	事業費	52,946千円
事業概要	住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保するため、本市窓口業務において、BPR業務改革（BPRアドバイザー派遣事業等活用）を実施した上で、フロントヤード改革による「行かない」、「書かない」、「待たない」、End To Endのデジタル化による新しい住民との接点、窓口を実現する。				
具体サービス	【1「行かない」、「待たない」環境整備】 - 公的個人認証やオンライン決済が必要な手続きを含め、庁内の様々な行政手続きをオンライン化する。 - 来庁する必要がある複雑な手続きや市役所で相談しながら行いたい申請等への対応として、来庁予約機能等を備える。 【2「書かない」窓口環境整備】 - 窓口DX SaaSを導入し、住民の来庁目的をタブレットで受付し、申請書等を作成して窓口申請のデジタル化を図る。 - 住民が手続きに迷うことなく必要な手続きが分かり、入力の手間を省くことが出来るように、「ガイダンス機能」を備える。 【3 相談を伴う手続用ブース設置】 - 他課・他機関の職員とオンラインで相談しながら、タブレットを用いて手続きできるように個別ブースを設ける。 - オンラインで相談を行うため、モニター及びインターネット接続用無線機器を設置する。  行かない・待たない 市役所 紙ではなくデータ対応 (対面でもタブレット活用) End To End のデジタル化 庁舎でも、書かない・待たない 【総務省資料から抜粋】 住民スペースの拡大 住民が集う協働の場 行きたい場所へ ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減 ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保 → 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ 総合案内 個別ブースで丁寧な相談対応 セルフレーム 集約化したワンストップ窓口 ※セルフ端末は、別事業で実施予定 A 自宅で ・来庁せずにオンラインで手続き完結 ・来庁したい時も自宅で簡単予約 i 自宅で予約 ii スマホからオンライン申請 ✓ 困った時はチャット(有人・ボット)で相談 ✓ マイナンバーカードで本人確認				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請利用件数 ②窓口でタブレットを用いた申請件数 ③相談手続用ブース利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請利用者満足度 ②書かない窓口利用者満足度 ③相談手続用ブース利用者満足度		

事業概要 【らくらく窓口証明書交付サービス導入事業】

自治体名	福岡県筑後市	人口	49,230人	事業費	2,839千円
事業概要	市民課窓口にらくらく窓口証明書交付機を導入する事により、住民票・印鑑証明書の交付につき住民自身がマイナンバーカードを用いて本人認証、申請、発行まで実施する事により待ち時間の解消を図る。申請書の記入の手間がない、証明書交付の待ち時間がない「書かない・待たない」ことで住民のサービス向上も見込む。併せて昨年度より運用を開始したスマホ用電子証明書における本人確認にも対応可能な仕組みを構築する。				
具体サービス	【らくらく窓口証明書交付サービス導入】 J-LIS「地方公共団体向け窓口申請ツール」を活用した「らくらく窓口証明書交付機」を設置し、現状コンビニ交付可能としている「住民票」「印鑑登録証明書」の発行サービスを開始する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①らくらく窓口証明書交付サービス利用件数 ②コンビニ交付サービスの利用率 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民満足度（窓口待ち時間・利便性） ② ③				

窓口でも**最短3分**で証明書が交付できます

らくらく窓口証明書交付サービス

市区町村の窓口で利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書を自動作成するサービスです。利用者をお待たせすることなく、証明書交付作業が円滑に行えます。

カンタン3ステップで証明書を自動交付

- ・利用者がタッチパネルを操作して申請。終了すると、受付票が印刷され、利用者が受け取る
- ・利用者申請が終了と同時に窓口カウンター内プリンタから証明書を自動出力
- ・窓口で受付票・手数料と引き換えに証明書を交付

JPKIセンター

地方認証プラットフォーム（証明書交付センター）

証明発行クラウド

LGWAN

証明書が自動で出てくるし、今までの半分の時間で証明書がお渡しできちゃう。お客様も笑顔でうれしい!!

操作はとっても簡単だわ。今度から、コンビニでもやってみようかな。

利用者操作用端末（タッチパネルパソコン）

●市区町村窓口と同じ改ざん防止用紙を使用
●事業者を經由しないため委託手数料がかからない

- 窓口の混雑解消
- 住民サービス向上
- マイナンバーカードの利活用促進（上図はJ-LIS資料より抜粋）

事業概要 【公金収納のデジタル化事業】

自治体名	福岡県筑後市	人口	49,230人	事業費	4,336千円
事業概要	現状、納付書による収納のみとなっている料金について、コンビニ収納バーコードを付与することにより、身近なコンビニエンスストア等での納付が可能になる。また、いつでもどこでも自身のスマホ等を使ってキャッシュレス決済が可能となり、支払方法の多様化が図られる。				
具体サービス	【コンビニ収納サービス】 ①道路水面占用料 ②下水道受益者負担金 上記①②につき、コンビニ収納バーコード対応を行うための既存システム改修を行う。 併せて科目追加のため収納代行機関（CNS）等との委託契約の締結及び導入テストを実施する。 公金収納のデジタル化 スマホでも… コンビニでも… 庁舎でも… 市役所 ペーパーレス&キャッシュレスで利便性向上！				
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納付率 ②コンビニ決済納付率 ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民サービス満足度 ②納期内における収納率 ③			

事業概要【書かない申請書事業】

自治体名	福岡県行橋市	人口	72,615人	事業費	1,907千円
事業概要	高齢化率の上昇や外国人住民の増加により、申請書の記入にかかる時間の増加や誤記載の増加が懸念されており、住民サービス向上に向け、マイナンバーカード等の身分証を活用した申請書作成システムの導入により、『窓口申請時の重複記入の負荷』、『記入漏れや修正記入等の手間』を軽減することで、書かない窓口を実現する。				
具体サービス	【申請書作成システム】 - マイナンバーカード等から個人情報を読み取り、申請書等に自動印刷する。 - システム利用者は、印刷後にチェック欄へのチェック入力や必要数量の記入のみで窓口へ提出することができる。		■ システム利用の流れ  タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を実施。 個人情報記載済み申請書が印刷され、必要事項を追記し窓口へ提出。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成システム利用者数（割合） ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成システムの利用者満足度 ②窓口滞在時間の減少 ③		

事業概要【コンビニ納付・キャッシュレス決済サービス導入事業】

自治体名	福岡県春日市	人口	112,302人	事業費	2,945千円
事業概要	市が請求する下水道使用料は、納付書払いの場合、金融機関窓口での納付のみのため、金融機関の営業時間内での支払となり、使用者である市民から時間外や土日の支払への対応の要望があがっている。コンビニ納付及びキャッシュレス決済に対応したシステム改修を実施することで、いつでもどこでも支払うことが可能となり、その結果、使用者の利便性向上及び収納率の向上を図る。				
具体サービス	○納付書の変更及び下水道料金システムの改修を行い、コンビニ納付及びスマートフォンによるキャッシュレス決済による下水道使用料の納付が可能となる。 〔コンビニ支払い〕 コンビニ店舗でバーコード収納 〔キャッシュレス決済〕 スマートフォンで納付書印字のバーコードを読み込み、登録の銀行口座等で収納		 様々な方法で納付可能		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ納付及びキャッシュレス決済利用割合 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①下水道使用料収納率 ②コンビニ納付及びキャッシュレス決済の利用者の満足度 ③		

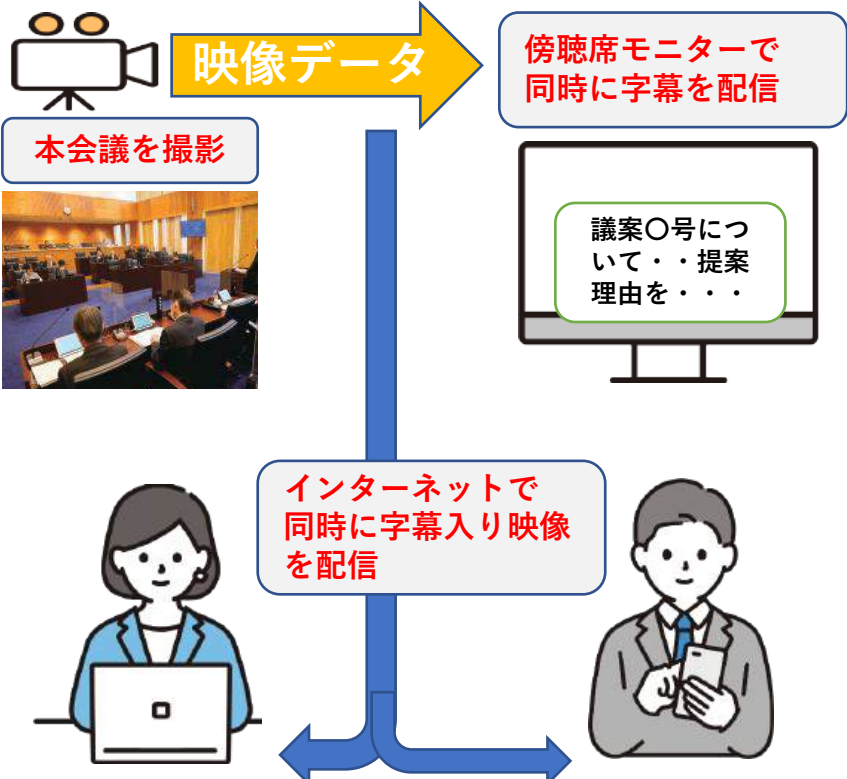
事業概要【書かない窓口事業】

自治体名	福岡県宗像市	人口	97,076人	事業費	36,821千円
事業概要	引越し等に伴う異動手続きにおいて、世帯で70分、単身で20分を要していることが課題である。また、高齢者、障がい者、外国人への対応時、筆談や言語の壁により、スムーズに対応できないことが課題となっている。そのため、「書かない窓口」のシステム構築、システム運用に伴うレイアウト整備及び多言語翻訳システムを導入することで、手続きに要する時間を短縮し、市民サービスの向上、庁内滞留時間の短縮を図る。				
具体サービス	○異動受付支援システムの導入 転出証明書のOCR処理や住民複製データを活用し、本来は市民が手書きで作成する住民異動届をシステム上で職員が作成することが可能となる。 さらに、異動届に関連する各種手続きの申請書に印字することができ、住登外の場合でもマイナンバーカードや運転免許証、在留カードをOCR処理することで各課様々な申請書等にかかる時間を削減するとともに、市民の手書きによる間違い、誤読なども削減することができる。 ○レイアウト整備 異動受付支援システムの運用に適した窓口レイアウトを整備し、什器を見直すことで、より効果的な運用を図る。 ○多言語翻訳システムの導入 行政用語に特化した翻訳システムを導入することで、高齢者、障がい者、外国人へスムーズかつ正確に手続きを案内することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①異動受付支援サービスでの受付件数（年間） ②多言語翻訳システムの利用回数（年間） ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①異動届の受付に要する時間（平均） ②窓口対応の削減時間（年間） ③				

事業概要 【キャッシュレス決済機能付きセミセルフレジ導入】

自治体名	福岡県太宰府市	人口	71,483人	事業費	2,837千円
事業概要	クレジットカードや電子マネーなどの様々な方法で決済できるようにし、多様化している支払い手段に対応する。現金決済等については、セミセルフレジを導入することで、受け渡しに伴う接触機会と決済にかかる時間を削減する。本市は観光名所太宰府天満宮があり、市民がデジタル化に慣れることにより、マイナンバーカードの取得を促進し、コンビニ交付やオンライン転出入者数の増加を見込み、渋滞の激しい天満宮から市役所周辺の渋滞解消を促す。				
具体 サービス	【キャッシュレス決済サービス】 ・約30種類のキャッシュレス決済に対応し、多様な選択肢かつスピーディな支払いを可能とする窓口とする。 【セミセルフレジ】 ・タッチパネルを用い非接触・非受け渡し型の現金等決済を実現する。 ・セミセルフ化による、来庁者に決済方法の決定権があり、自動釣銭機による間違えのない金銭の収受を図る。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用件数 ②セミセルフレジ証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①セミセルフレジの会計処理に要する時間 ②キャッシュレス決済サービス利用者満足度		

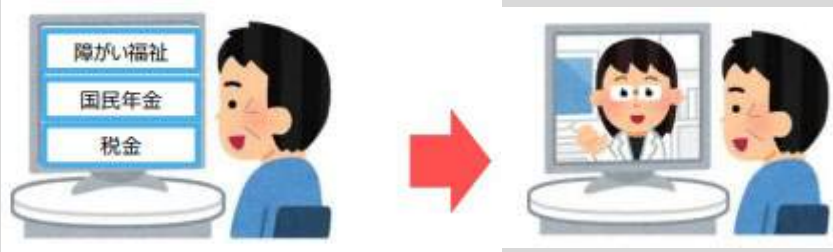
事業概要【宮若市議会動画配信字幕表示機能追加事業】

自治体名	福岡県宮若市	人口	26,551人 (2023年11月30日現在)	事業費	3,032千円
事業概要	宮若市議会の本会議ライブ配信において、「字幕表示機能」を追加することにより、手話の分からない方などに、傍聴席のモニターや、インターネット中継にて、会議内容が分かるようにする。 議会傍聴の更なる機能充実を図り、より多くの方に開かれた「議会」を目指すものである。				
具体サービス	【本会議動画配信字幕機能追加サービス】 - 本会議ライブ配信に字幕を付与したものを配信する。 - 本会議ライブ配信システムと連動したモニターを傍聴席に配置し、字幕を付与したものを配信する。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本会議配信回数（字幕入り動画） ②インターネット配信の視聴者数(アクセス数) ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①字幕入り動画に対する満足度 ② ③		

事業概要 【キャッシュレス対応セミセルフレジ導入事業】

自治体名	福岡県みやま市	人口	34,978人	事業費	9,645千円
事業概要	市民ニーズと支払方法の多様化と窓口の混雑緩和のため、スピーディーな支払いが可能となるセミセルフレジを導入し、市民サービスの向上を図る。市民は、納付書のバーコードをレジのリーダに翳すことで、迅速かつ正確な収納が可能となり、混雑緩和による手続所要時間の短縮を目指すとともに、職員の売上管理事務効率化も図る。				
具体 サービス	【セミセルフレジ】 • 多様な決済手段 • バーコード読取 • 自動つり銭機能 • 非接触 • 売上管理 【導入庁舎】 各箇所一台導入 本庁市民課 本庁税務課 山川支所 高田支所			 The image shows two models of semi-self service registers. Below them are three payment method icons: QR code system payment (QRコード系ペイメント), National Brand (国産ブランド), and FeliCa system electronic money (FeliCa系電子マネー). At the bottom is an image of an automatic change machine (自動釣銭機).	
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収納でセミセルフレジを利用する件数 ③キャッシュレス決済利用率			【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②窓口での決済時間削減率 ③POSデータを活用した集計業務時間削減率	

事業概要【遠隔相談窓口システム導入事業】

自治体名	福岡県みやま市	人口	34,978人	事業費	11,287千円
事業概要	本庁と比べ、支所の窓口は、対応可能な手続きが少なく、サポートレベルも低い。そのため、支所で対応できない手続は、本庁へお越しいただく必要があり利便性が低くなっている。加えて、高齢者や障がい者は来庁自体が困難であり、手続きや相談をすることができなかつたりする。この課題を解決し、市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【遠隔相談窓口システム】 ・ リモート窓口 ・ 資料共有（書画カメラ） ・ 文字共有 【導入箇所】 支所：市内全支所（山川、高田） 本庁：窓口業務を担う主要課 計8部門			支所/住民側  【簡単】支所に来られた住民の方は、相談したい内容のボタンを押し、本庁の対応可能な職員の方に呼び出しがかかる。 【丁寧】本庁側に着信し、応答すると映像・音声のやり取りが可能となり相談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）】 ①遠隔相談窓口の利用者数及び件数 ②申請手続きの件数			【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の利用満足度向上	

事業概要 【行政手続きオンライン化推進事業】

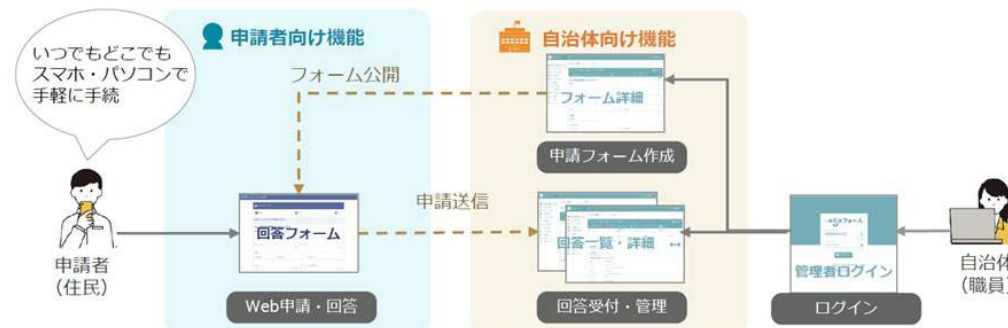
自治体名	福岡県篠栗町	人口	31,133人	事業費	2,164千円
事業概要	住民や事業者にとって仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れる必要があり、また、書類を手書きで作成せねばならないなど、非常に手間がかかる行政手続きに、PCやスマートフォンなどの各種デバイスによる電子申請を導入することで、手続きを効率化し、住民サービス向上を目指す。また、申請者と自治体の双方向のコミュニケーションをデジタル化することで、手続きのデジタル完結を図る。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンクが「LGWAN-ASPサービス」として提供。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」 ・申請者と住民の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、手続きの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電子申請対応手続きにおける電子申請率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①閉庁時間中の申請受付率 ②住民の利用満足度		

事業概要【電子入札システム等導入事業】

自治体名	福岡県久山町	人口	9,341人	事業費	5,331千円
事業概要	公共調達関連システム(電子入札・契約管理・参加加資格申請受付)の導入により、入札参加事業者のDX化を促進し、参入機会の拡大、事務負担の軽減、時間の制約軽減等を図るとともに、発注者の調達業務のDX化による事務負担軽減、事務効率向上による住民サービスへの対応機会の拡大及び経費負担軽減を図る。				
具体サービス	(1) 電子入札システム ・事業者から入札をインターネット上で受け付け、開札もP C 上で行うことで、来庁・立ち合い無く入札事務を行う。 ・案件情報、入札結果を公開する機能を用い、事業者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にし、紙での受け取りを行わない環境を構築する。 (2) 契約管理システム ・登録業者名簿および格付の管理、また、入札案件の起案から入札結果、検査支払い情報までの管理を行う。 ・名簿情報から指名候補業者の選定、完工高や評点から次回の格付に関与させるなど、双方で情報をやり取りする。 (3) 競争参加資格申請受付システム ・業者登録申請をインターネットで受け付ける。新規申請のみならず、変更申請についても受付可能とする。 ・申請情報の受理または修正指示をシステム上で発信する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用満足度 ② ③		

事業概要【オンライン申請システム導入事業】

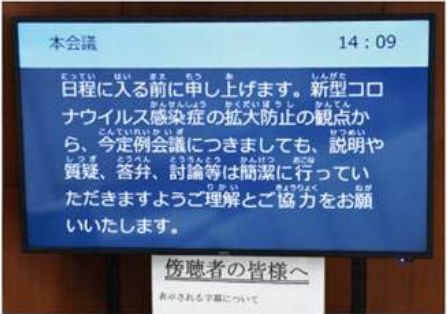
自治体名	福岡県岡垣町	人口	31,528人	事業費	6,565千円
事業概要	行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って自治体窓口を訪れたり、手書きの作成で非常に手間がかかっていた住民や事業者に対して、あらゆる行政手続きに対応し、P Cやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。また、支払いや本人確認が必要な電子申請の手続きにおいても、マイナンバーカードの電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ■ ノーコード電子申請システム 自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、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」。 ■ 電子申請システ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 オンライン申請サービス利用者の満足度		



事業概要 【キャッシュレス決済対応レジ導入事業】

自治体名	福岡県岡垣町	人口	31,528人	事業費	4,193千円
事業概要	行政窓口における手数料等の支払いについて、キャッシュレスでの支払い対応への需要が増えてきていることから、多様なキャッシュレスサービスに対応した支払方法を導入し、住民の利便性の向上を図る。				
具体サービス	●POSレジ・キャッシュレス決済一体型端末の導入 POSレジとキャッシュレス決済端末が一体となった機器を導入し、下記の手数料の納付をキャッシュレスサービスで行うことを可能とする。 【キャッシュレスサービス対応業務】 ・戸籍の謄抄本交付手数料 ・住民票の写しの交付手数料 ・印鑑登録に係る交付手数料 ・所得（課税）証明書の交付手数料 等 【POSシステム】 キャッシュレス端末に搭載することのできるPOSシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計～決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務の効率化を実現する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①各種証明書等の支払いに係るキャッシュレス決済利用件数の割合（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各種証明書等の交付手数料支払いサービスに係る利用者満足度 ② ③		

事業概要 【デジタル技術の活用による議会傍聴環境バリアフリー化事業】

自治体名	福岡県遠賀町	人口	18,995人	事業費	20,405千円
事業概要	議会に対する町民の関心や理解を高めるためには、情報技術の発達を踏まえた多様な広報手段を活用した情報発信が必要不可欠である。町民に「より開かれた議会の実現」のため、音声認識表示ソフトと一体的な議会運営システムの導入及び本会議場・傍聴席等に字幕表示モニターを設置し、リアルタイムでの字幕表示を行うことにより、可視化された情報を難聴者やライブ中継視聴者等へ発信し、議会傍聴環境のバリアフリー化を図る。				
具体サービス	【本会議場傍聴席等字幕表示サービス】 本会議場、傍聴席に字幕表示モニターを設置し、議場での発言をリアルタイムかつ、より正確に可視化することができる音声認識表示ソフトを活用した字幕表示を行うことで、難聴者や聞き取りが難しい高齢者及びライブ中継視聴者等への議会傍聴・視聴環境のバリアフリー化を図り、より分かりやすく、より多くの町民に開かれた情報提供を行う。		 音声表示モニター (イメージ)  音声認識表示ソフト、 音響・映像操作端末 (イメージ)		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本会議の年間傍聴者数 ②本会議のライブ中継年間アクセス数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①字幕表示モニター設置に対する満足度 ②ライブ中継に対する満足度 ③		

事業概要【入札手続等デジタル化事業】

自治体名	福岡県遠賀町	人口	18,995人	事業費	4,364千円
事業概要	従来、紙によって行っていた入札業務を、インターネットを利用することによって場所や時間の制約を受けずに実現することで、受注者（入札参加者）は入札会場に赴くことなく入札業務を完遂するもの。 大雨等の荒天、または感染症等の拡大で、来庁が困難な場合の入札業務を行えるようになり、県内、町内業者の応札手続きの簡便化を目的とする。				
具体サービス	【ふくおか電子入札システム】 （１）電子入札システム - 入札業務を、インターネットを利用して電子的に実施する。 - 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に設定し、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。 （２）契約管理システム - 登録業者名簿および格付の管理、また、入札案件の起案から入札結果、検査支払い情報までの管理を行う。 - 名簿情報から指名候補業者の選定、完工高や評点から次回の格付に関与させるなど、双方で情報をやり取りする。 （３）競争参加資格申請受付システム - 入札参加資格申請をインターネットで受付ける。定期申請のみならず、変更申請についても受付可能とする。 - 申請情報の受理または修正指示を、システム上で発信する。 The diagram illustrates the workflow of the Fukuoka Electronic Tendering System. It is divided into three main components: the User (業者・住民), the Tendering System (電子入札システム), and the Contract Management System (契約管理システム). User (業者・住民): Represented by an icon of a person with a computer. They interact with the system through various steps: applying for qualification, downloading tender documents, receiving notices, submitting bids, and checking results. Tendering System (電子入札システム): The central hub for the bidding process. It includes modules for: - Competitive Participation Qualification Application Reception System (競争参加資格申請受付システム): Handling applications, registration, and review. - Electronic Tendering System (電子入札システム): Managing the bidding process from registration to result announcement. - Contract Management System (契約管理システム): Managing the contract from payment to final settlement. Contract Management System (契約管理システム): Manages the contractual aspects of the bidding process, including payment management, registration of notices, case registration, selection of designated contractors, registration of results, and recording of contract content, inspection results, and payment results. Key data flows include: 申請情報 (Application Information) from User to Tendering System; 登録情報 (Registration Information) from Tendering System to Contract Management System; 案件情報 (Case Information) from Tendering System to Contract Management System; 指名業者情報 (Designated Contractor Information) from Contract Management System to Tendering System; and 入札結果情報 (Bidding Result Information) from Tendering System to Contract Management System.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札可能案件数 ②電子入札システム利用者数 ③競争参加資格申請受付システム利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ふくおか電子入札システム利用者満足度 ② ③				

事業概要【窓口改革事業】

自治体名	福岡県鞍手町	人口	15,021人	事業費	37,365千円
事業概要	窓口での手続きは現在、申請書等への記入が必要である。複数の窓口へ申請を行う場合、同じ内容を何度も記入しなければならず、子連れや高齢者の方にとって負担となっている。書かない窓口システムを導入し、マイナンバーカード等から4情報の読取りや、職員がヒアリングを行い申請書を作成することで住民の負担軽減を図る。併せて、窓口案内システムも導入し、住民の体感待ち時間の短縮、職員の業務効率化を図る。				
具体サービス	【窓口DXSaaS】 マイナンバーカード等の本人確認書類の情報読み取り、ヒアリングした内容を、窓口担当がシステムに入力／選択する窓口対応機能を活用することで、「書かずに」手続きを完了するサービス ①窓口機能：職員をサポートして住民応対における書かない窓口を実現する機能 ・住民の申請書への記入が不要となり、申請書記入による負担を軽減 ・住民の待ち時間の削減と窓口の混雑を緩和 ・職員の業務負担を軽減 ・職員の知識や経験の差に拠らない均質な行政サービス提供 ②基幹データ連携機能：基幹システムとのデータ連携に係る機能 ・基幹システムの情報を参照して住民記録情報を申請書類に転記することができ、職員負担を低減 【窓口案内】 発券機で来庁目的を選択し、整理券を印刷する。呼出し用ディスプレイに待ち数や待ち時間が表示され、順番がくると音声案内で窓口へ誘導する。 ・体感待ち時間の短縮 ・職員の業務効率化 システム概要図 The diagram illustrates the system architecture. On the left, the '窓口DXSaaS' (Window DXSaaS) system is shown with a vertical flow of steps: '受付' (Reception), '住民情報入力' (Resident Information Input), '申請書入力' (Application Form Input), '申請書作成' (Application Form Creation), and '申請書印刷' (Application Form Printing). This system is connected to a '基幹データ' (Core Data) database. On the right, the '基幹系業務システム' (Core System Business System) is shown, which includes a '基幹データ' (Core Data) database and a '窓口業務システム' (Window Business System). The '窓口業務システム' is connected to the '窓口DXSaaS' system. Below the diagram, a photograph shows the physical implementation of the system in a public office, with a '呼出し用ディスプレイ' (Call Display) and a '発券機' (Ticket Machine) visible.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口を実現する手続き件数 ②書かない窓口の利用件数 ③窓口案内サービスの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請に関する住民満足度 ②窓口DXSaaSの利用に関する職員満足度 ③体感待ち時間の住民満足度				

事業概要 【標準化後を見据えたBYを含めた自動化モデル】

自治体名	福岡県大刀洗町	人口	16,084人	事業費	110,382千円
事業概要	データ標準、連携標準を活用し、フロントヤード（FY）からバックヤード（BY）までシームレスに情報連携し、形式審査だけでなく要件審査までを実現する。同システムは標準化前はベンダDCを使用するが、標準化後はガバメントクラウドへリフトする。 誰一人取り残されないための住民窓口の多様化（オムニチャンネル化） 連携が進む中でのデータマネジメントを強化し、継続的な業務改善の仕組みを作る				
具体サービス	【スマート窓口システム】 ・オンライン及び対面において、「申請→要件審査→受理決定→一次審査」までを自動で処理する。 ・データ標準、連携標準を活用するため、横展開が可能。 【異動受付支援システム】 ・住民異動届を作成し、いわゆる“書かない窓口”を実現する。 ・運転免許証、マイナンバーカード及び在留カードのOCR読取により、各種申請書記入負担を軽減する。 【窓口キャッシュレス決済システム】 ・あらゆる決済方法に対応するキャッシュレス決済を導入することで、利便性を向上する。 大刀洗町フロントヤード改革が目指すもの オンライン申請 ・来庁せずにオンラインで手続き完結  ✓ マイナンバーカードで本人確認 リモート窓口 ・子ども家庭センター 1か所 ・中央公民館 1か所  ①マイナンバーカードの活用で手続きの充実(多様)化 ②窓口業務の選択と集中により、業務の効率化 ③相談体制の充実 庁舎：フロントヤード スマート窓口 スマート窓口 (手続きの完全自動化) ● 手続きのための記載台や専用カウンターを削減 → スペースの確保 ● 手続き業務の集約化・自動化 → 職員の経験値に左右されない 手続き案内 & 自動審査によりバック業務の効率アップ ● マイナンバーカードを利用した書かない窓口 → 住民負担の軽減 セルフ端末 ● マイナンバーカードを利用し、手続きをセルフで自動化 → 待ち時間ゼロ 自動化…プロアクティブ機能により、ナビゲーション(手続き案内)も不要 申請→要件審査→受理決定→一次審査もすべて人を介在せずに済む キャッシュレス決済 ● マイナンバーカードを利用し、手続きをセルフで自動化 → 待ち時間ゼロ 庁舎：バックヤード バックヤードの集約化、人材配置の再構築 ● 業務の効率化、人材配置の再構築により 職員の時間を確保 → 相談体制の充実、企画立案などきめ細やかな行政運営へ ・待ち時間ゼロ ・丁寧な相談体制 ・企画立案力UP				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口滞在時間 ②オンライン申請率(電子申請数/申請数) 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②オンライン申請利用者の満足度				

事業概要【コンビニ交付サービス】

自治体名	福岡県三潞郡大木町	人口	13,736人	事業費	5,879千円
事業概要	現在、住民票や印鑑証明書を取得するためには、役場開庁時間内に来庁する必要があるが、開庁時間内に来庁することが難しい住民も多く、コンビニ交付サービスへの要望が高まっている。そこで、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が自治体基盤クラウドシステム（BCL）によって提供する「コンビニ交付サービス」を導入し、マイナンバーカードによる利便性の高いオンラインサービスを提供することで、住民サービス向上を図る。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・町民が役場に来庁しなくても、マイナンバーカードを利用して、全国の最寄のコンビニエンスストア等のキオスク端末から、早朝から夜間にかけて、いつでも住民票や印鑑証明を取得することができるサービス。 コンビニ交付サービスのイメージ 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 総務省HPより				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付の件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②マイナンバーカード交付率 ③				

事業概要 【コンビニ交付事業】

自治体名	福岡県添田町	人口	8,531人	事業費	17,704千円
事業概要	自治体基盤クラウドシステム（BCL）を活用し、マイナンバーカードを利用した住民票の写し、印鑑登録証明書等のコンビニ交付を導入する。もって、住民に対する利便性の向上とマイナンバーカードの取得・利活用の向上を図るとともに、マイナンバーカードの利便性や慣れ親しみを感じていただくきっかけの一つとする。				
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利用して、町役場の開庁時間にとらわれず、全国のコンビニ等でいつでもどこでも住民票の写し等が取得できるサービス。		 これからは、いつでも、どこでも、マイナンバーカードで！ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）資料から引用		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書等発行率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード取得率 ②コンビニ交付満足度		

事業概要【申請書作成支援システム導入事業】

自治体名	福岡県糸田町	人口	8,436人	事業費	2,574千円
事業概要	庁舎の窓口での各種申請手続きをデジタル化し、住民への負担軽減を目指す。転入出・死亡手続き等多様な業務が増える一方で、未だ紙申請による住民の待ち時間が長時間化していること、加えて申請書作成時に複数回の記載という課題が発生している。これらをマイナンバーカードを活用することで記入の手間や待ち時間を削減し、利便性向上を図る。				
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。カードを所持していない場合は、基本情報を手入力することで住民の記載負担を軽減する。 - 設置場所（想定）：記載台へ設置する。 - 利用者：基本操作は住民が行うが、必要があれば職員等で操作案内を実施する。		 操作イメージ図は、申請プロセスの4ステップを示しています：1. 申請内容選択（タブレット操作）、2. 参照選択（マイナンバーカードや運転免許証の読み取り）、3. カード読み取り（ICカードリーダー）、4. 申請書出力（プリンタ）。各ステップには具体的な機器やカードのイラストが添えられています。		
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 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度（平均） ②窓口手続の所要時間（平均） ③		

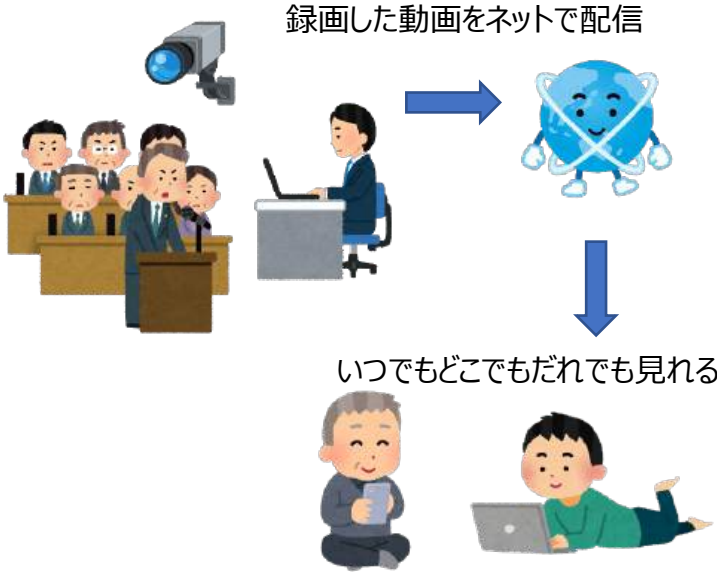
事業概要 【糸田町議会動画配信事業】

自治体名	福岡県糸田町	人口	8,436人	事業費	39,776千円
事業概要	糸田町議会の本会議におけるライブ配信および録画配信を行うことにより、本会議傍聴に伴う時間的・場所的制約を大きく削減・解消するもの。				
具体サービス	【本会議動画配信サービス】 - 本会議動画をリアルタイムで配信する - VOD配信による後日視聴が可能となる 議場カメラで会議を撮影 庁舎ロビーで映像をライブ配信 配信サービス業者 行政職員 映像をクラウドにアップロードし、管理できれば配信 インターネット配信 いつ、どこでも視聴可能				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①議会のライブ及び録画配信の再生回数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①動画に対する満足度 ② ③				

事業概要 【デジタルデバイドに対応した「行かない窓口」整備事業】

自治体名	福岡県川崎町	人口	15,250人	事業費	4,448千円
事業概要	住民ニーズに合わせた情報発信を行うとともに、スマホからいつでもどこでも問合せや手続等ができる「行かない窓口」の環境を整備する。即時的情報が届きづらいデジタル未利用者や、オンライン申請が困難な来庁者に対しては、情報発信の拡充、来庁負担の軽減、待ち時間の有効活用、動画コンテンツによる申請支援の充実を図り、デジタルデバイド対応したデジタル庁舎の整備を図る。				
具体サービス	【LINEを活用した対話型アプリケーションの導入】 ・ セグメント配信機能 ・ アンケート調査機能 ・ 施設予約機能 ・ 通報機能（道路の不具合等） ・ 避難所検索機能（ルート検索等） ・ 証明書の請求機能（マイナンバーカードの活用） ・ キャッシュレスに対応したオンライン決済機能 【デジタルサイネージ、クラウド配信】 ・ 待ち時間の情報の収集、ストレス軽減 ・ 特設窓口の案内やポスター等の情報集約 ・ 動画コンテンツによる申請支援 ・ 地域情報の発信 オンライン対応 オンライン申請、情報発信の充実！ デジタル対応が可能な方は、オンライン！ 来庁対応 待ち時間のストレス解消 地域の情報受信 動画コンテンツによる申請支援 デジタルで待ち時間を快適に！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEの友達件数 ②サイネージのコンテンツ発信回数 ③オンライン申請による証明書発行回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①公式LINEの利用満足度 ②デジタルサイネージ利用満足度 ③				

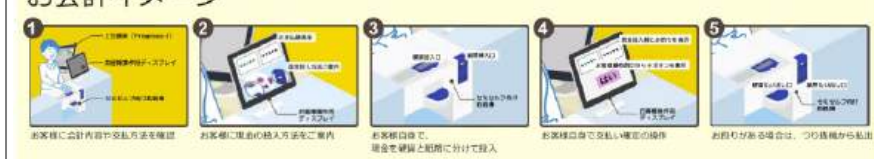
事業概要【議会議場配信事業】

自治体名	福岡県福智町	人口	21,228人	事業費	2,354千円
事業概要	福智町は公共交通機関が乏しい等の理由により、議会の傍聴者が少なく、住民の議会への関心度は非常に低い状況。福智町議会の本会議における録画配信を行うことにより、本会議傍聴に伴う時間的・場所的制約を大きく削減・解消し、福智町議会や福智町行政への関心度を高めることを目的とする。住民が録画配信される議会をいつでもどこでもスマホやパソコンで閲覧することができれば、住民は福智町の議員の考えや町の今後の政策等をいち早く知ることができる。				
具体サービス	【本会議動画配信サービス】 - 議会本会議（定例会、臨時会）の録画データを動画共有サービスサイト（YouTube）を利用して配信する。 - 議会を容易に見ることができるようになり、福智町議会や福智町の行政に関して住民の関心度を高めることができる。 - 住民は録画配信される議会を閲覧することで、福智町の議員の考えや町の今後の政策等をいち早く知ることができる。		 録画した動画をネットで配信 いつでもどこでもだれでも見れる		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① ネット配信時の視聴回数 ② 配信チャンネルの登録者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 動画に対する満足度 ② 町議会や町政に関する関心度		

事業概要 【ペーパーレス会議システム導入事業】

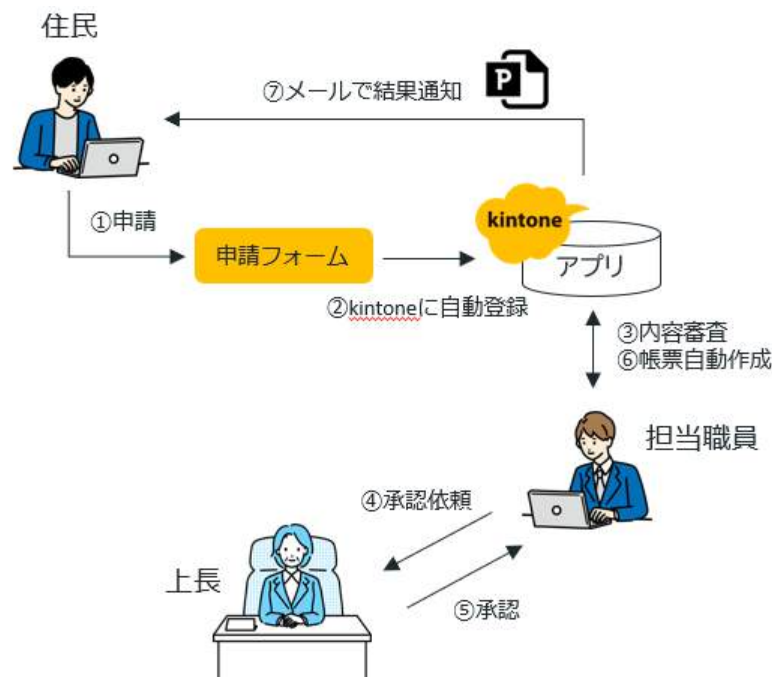
自治体名	福岡県福智町	人口	21,228人	事業費	3,200千円
事業概要	ペーパーレス会議システムを導入し、地域関係者（町民、地元事業者）や学識経験者（医療従事者等）との会議を遠隔で実施できる仕組みを構築し、ペーパーレス化を推進する。 また、デジタルに不慣れな世代に対しても、自宅への訪問聞き取り調査などにも活用する。				
具体サービス	【外部向けペーパーレス会議システム】 対象会議：障害区分認定審査会、消防委員会、議会 空き家対策推進協議会、民生児童委員会 行政区長会、政治倫理審査会 - タブレット等を使用して、オンライン会議システムと組み合わせた遠隔会議を実施。 - リアルタイムでの資料の差替えやメモが可能。 - 資料作成における紙代・郵送代などコスト削減。 - 対面同様の会議が遠隔で実現でき、会議参加者の負担を軽減。また高齢者の自動車運転事故抑止にもつながる。 - 有識者や学識経験者に対し、来庁することなく、会議の開催場所にこだわらずに委員選定できるため、人材不足の改善が可能。また、事前の資料配付や議事録データ共有など質の高い会議が事前に資料を配布する  町民の負担を減らし、快適でより質の高いペーパーレス会議へ  どこでも共有 情報をすぐに共有 差替えも手間なく スピーディに！ ペーパーレス化の実現 リモート会議 遠隔会議で、 参加者の負担軽減！ 有識者不足解消！ 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ペーパーレス会議システムを活用した会議の実施回数 ②ペーパーレス会議システムを活用した会議の参加人数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①ペーパーレス会議システムを活用した会議の参加者の満足度 ② ③				

事業概要【収納窓口サービス向上事業】

自治体名	福岡県みやこ町	人口	18,069人	事業費	4,470千円
事業概要	窓口の混雑緩和に向けたスピーディーな支払の実現、支払方法の選択が可能となるキャッシュレス対応セミセルフレジを導入し、住民サービスの向上を図る。また、地方税統一QRコード対応する税目を拡大することにより、納税者が金融機関窓口に出向くことなく納税できる手段を増やすことにより、電子納税を推進する。				
具体サービス	【キャッシュレス対応セミセルフレジ導入】 ・公金収納業務を担う会計課においてキャッシュレス対応のセミセルフレジを1台導入し、キャッシュレス化を推進する。 ・住民が現金で支払う際、自動釣銭機を利用するため、支払いに来庁した住民の待ち時間の短縮及び職員の業務効率が向上する。 【税務システムの地方税統一QRコード対応】 ・納税者が町税（個人住民税・国民健康保険税）を納付する手段を増やすことで、金融機関等の窓口足運ぶことなく納税することができるように、納付書等に地方税統一QRコードを印刷を行うことにより、電子納税を推進する。		 お会計イメージ 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①セミセルフレジでのキャッシュレス決済の利用件数 ②QRコードを利用した納税率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①収納窓口の満足度 ②収納方法の満足度 ③セミセルフレジでの収納処理に要する時間		

事業概要 【行政手続きオンライン申請サービス導入事業】

自治体名	福岡県上毛町	人口	7,269人	事業費	1,279千円
事業概要	町の行政手続きのほとんどが窓口対面による紙申請であるため、住民が町に対して補助金申請をはじめ、各種届出や申込等をするときは、役場に行かなければ手続きができないといった課題が生じている。このことは、町全体の生産性やQOLの低下を招く一因となっていることから、インターネットを通じて24時間365日いつでも、どこからでも「オンライン申請」ができるデジタル環境を構築し、「来なくてよい」役場を実現することで、住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【オンライン申請サービス】 オンライン手続きが可能なシステムの導入により、住民は、パソコンやモバイル端末などから、いつでもどこからでも空き時間を利用して各種申請が可能となる。 ●インフルエンザ予防接種費用助成 中でも、対象者の多い「インフルエンザ予防接種費用助成」の申請について、役場に来なくても手続きが完了するシステムを構築し、サービスを提供する。 ●その他の手続き 上記に加え、新型コロナの予防接種に関する助成も令和6年度から新制度として見込まれているため、今回導入予定のシステムを応用して、オンライン申請サービスを横展開（拡大）する。 また、その他の申請（各種届出や申込等）手続きにおいても、オンライン申請ができるよう横展開する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請サービスの導入件数 ②オンライン申請サービスの利用率	【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請サービスの利用満足度 ②閉庁時間帯の申請サービス利用率			



事業概要【行政手続き等のオンライン化推進事業】

自治体名	福岡県築上町	人口	16,834人	事業費	1,848千円
事業概要	築上町では、国等のシステム（マイナポータルやeLTAX等）を活用し、オンライン申請できる手続きを除き、行政手続きのオンライン化が進んでいない。本事業では、町の行政手続きの内、オンライン化できる手続きを全てオンライン化し、24時間・365日、いつでも・どこでも町民等が行政手続きを行うことができる環境を整備することで行政サービスの向上を図る。				
具体 サービス	【オンライン申請システム】 汎用的なオンライン申請機能だけではなく、デジタル窓口機能を備えたシステムを導入。 このシステムを導入することにより、24時間・365日、いつでも・どこでも町民等が行政手続きを行うことが可能になる。 （オンライン化する手続きの代表例） 住民票の写しの取得、納税証明書の取得		町民等 オンライン申請 役場 24時間・365日、いつでも・どこでも行政手続き等が可能に 窓口対応の短縮 業務効率化等により捻出した人員・時間を職員でなければならない業務等に充てることで、町民等の福祉の更なる向上を図る		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン化対応手続き件数 ②オンライン申請件数 ③行政手続きのオンライン化率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請を行った町民の利用満足度 ②オンライン申請をまた利用したいと思った町民の割合 ③行政手続きの総数に対する総合窓口整理番号発券機の発券枚数		

事業概要【マイナンバー提出のオンライン化事業】

自治体名	佐賀県	人口	793,870人	事業費	9,075千円
事業概要	マイナンバーを扱う多くの事務は、マイナンバーを紙で受け付け、関係機関同士で郵送等の物理的な手段で送達され、職員の手作業によって処理されている背景を受け、住民等が自身のスマートフォンや窓口端末を利用し、マイナンバーをオンラインで送達することで、住民の申請時の紙へ記載する手間を軽減し、紛失や紐づけ誤り等のリスクを排除できることから、より安全かつ確実にマイナンバーの登録等を行う仕組みを構築し、住民が安心してマイナンバー制度を利用できる環境を実現します。				
具体サービス	【マイナンバー提出オンライン化システムの導入】 《サービス内容》 - 事業者と共同で構築しているシステム（マイナンバーカードを活用して、マイナンバーをオンラインで提出する仕組み）を導入する。 - 高等学校就学支援金の事務などのマイナンバーを取り扱う事務において、紙によるマイナンバー収集の手順を見直し、オンラインで収集できる事務フローの整理を行う。 - 案内文や窓口において利用を促し、マイナンバーを安全かつ確実に提出できるようにする。 ↓ マイナンバー提出のオンライン化が実現		《現状》 ● 紙の様式によるマイナンバーの収集  《事業実施後》 ● オンラインによるマイナンバーの収集 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンラインで提出されたマイナンバーの割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ① オンラインで手続きを行った申請者の満足度		

事業概要【SAGAキャッシュレスチャレンジ事業】

自治体名	佐賀県	人口	793,870人	事業費	50,265千円
事業概要	インバウンドをはじめキャッシュレスのニーズが一層高まる中、本県ではキャッシュレスの普及が伸び悩んでおり、事業者にとっては機会損失や生産性の低下等、消費者にとっては利便性の低下等を招いている。今回、県内の金融機関チームが新たに導入するシステムと連携し、県と金融機関とキャッシュレス推進体制を構築することで、県内のキャッシュレス化を推進し、消費者の利便性向上とともに事業者のインバウンド需要の取込みや業務効率化につなげる。				
具体サービス	【金融機関チームとの推進体制の構築】 - 事業者への経営面でのメリットの説明を金融機関職員が実施 - 入金サイクルの短縮化が可能 - 取扱いのブランドが豊富 など、普及の課題を金融機関と連携することで解決。 【キャッシュレス端末機の導入補助】 端末機の導入にかかる初期費用の一部を補助。事業者の負担を軽減し、キャッシュレス化を加速化させる。 - 導入にかかる初期費用の1/2相当を補助 - 県内1,000店舗が対象 - 申請事業者へステッカーを交付し事業を促進				
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機を導入した店数 ②キャッシュレス端末機導入後の端末継続利用率 ③キャッシュレス端末機導入後のキャッシュレス決済利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス端末機を導入した加盟店の満足度				

事業概要 【進化版窓口サービスによる顧客体験の向上】

自治体名	佐賀県佐賀市	人口	228,121人	事業費	24,182千円
事業概要	本市は、利用者にとって市役所との最も身近な接点である住基関連窓口を利用者目線で見直すBPRとして、2001年に『総合窓口』の運用を開始した。20年以上が経過し、窓口業務における現状を分析した結果、利用者の皆様を『行かせている』、『待たせている』、『書かせている』、『迷わせている』状態が判明したため、この現状をデジタルツールの有効活用により改善し、利用者に最高の窓口体験を提供するもの。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 - 電子申請対応手続きを拡充させ、申請手続き時のキャッシュレス決済機能を追加することにより来庁不要な申請者の増加と来庁者数の減少を図る。 - タブレット導入により、当該システムを利用した庁内での申請補助や多言語・手話通訳オンラインサービスを提供することにより、より便利でバリアフリーな窓口を実現する。 【窓口予約システム】 - 戸籍請求に関する手続予約システムや相談予約システムを導入し、利用者の待ち時間や庁舎滞在時間を軽減する。 【リモート窓口手続き操作支援サービス】 - 支所等外部拠点へリモート窓口システムを導入し、来庁者の分散による所要時間軽減と住民（特に高齢者、障がい者等）の来庁負担を軽減する。 自宅や近くで LINE SAGA CITY アプリとも連携 ・佐賀市公式LINEアカウント ・佐賀市公式スーパーアプリ オンライン申請システム リモート窓口システム 利用者 そもそも市役所に行かせない！ 窓口予約システム 来庁しても待たせない！ 佐賀市役所で 多言語・手話通訳 オンラインサービス 利用者 来庁しても迷わせない！ タブレットで入力 来庁しても書かせない！ マイナカードから読み取り 利用者				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請受付率の増加（オンライン申請システム） ②戸籍請求の手続き予約率の増加（窓口予約システム） ③リモート窓口システム利用率の増加（リモート窓口手続き操作支援システム） 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口サービスの満足度向上（進化版窓口サービス全般）				

事業概要【住民窓口サービス充実事業】

自治体名	佐賀県多久市	人口	17,940人	事業費	43,759千円
事業概要	引越しやライフイベントの窓口手続きにおいては、確認項目も多く、住民異動外の申請書記入も必要となっており、手続きを長時間にしている。また、税証明発行などの手続きにおいても申請書記入が必要である。本事業では、デジタル技術による「書かない窓口・キャッシュレス・セミセルフレジ導入」での窓口機能充実に加え、「コンビニ交付導入」による時間外又は庁外での新たな手続き手段を提供することで、住民サービスと業務効率の向上を図る。				
具体サービス	【1.ライフイベント手続きサービス】 - 住民異動受付支援システム (書かない窓口：住民異動外関連申請を含む) 【2.税証明など証明書の窓口発行手続きサービス】 - 顔認証機能付きカード読取り印字システム導入 (書かない窓口、本人確認の自動化) - セミセルフレジ導入（非接触現金払い） - キャッシュレス導入 【3.コンビニ交付サービス】 - 住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、各種税証明書のコンビニでの交付		書かない窓口  セミセルフレジ  キャッシュレス  コンビニ交付 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 - 異動受付支援システムの利用割合 - 手数料キャッシュレス決済件数の割合 - 税証明など証明書の窓口発行手続きサービスシステム使用割合 - コンビニでの証明書等発行割合		【アウトカム指標（成果指標）】 - 転入窓口対応時間（平均） - 窓口利用者の満足度 - コンビニ交付の認知度		

事業概要【庁舎内証明書等交付サービス事業】

自治体名	佐賀県伊万里市	人口	52,289人	事業費	23,224千円
事業概要	証明書交付サービス対応「行政キオスク端末」を庁舎内に導入するとともに、新たにコンビニ及び行政キオスク端末で戸籍謄本等の取得ができるようシステム改修を実施する。 証明書交付サービス内容の拡充とともに利用促進を行うことで、機器の操作性やコンビニ交付サービスの利便性を実感させ、マイナンバーカードの利活用を促進する。また、行政キオスク端末の導入により、窓口の混雑緩和や住民の待ち時間短縮を図る。				
具体サービス	本市ではデジタル田園都市国家構想交付金を活用し、令和6年3月から「書かないワンストップ窓口導入事業」を開始している。同事業は転入・転出・転居に伴う窓口での手続きに要する時間が最大で120分、平均でも60分を超える手続きが多いことから「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図っている。しかしながら、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書の交付は住民が申請書に必要事項を記載した後、窓口へ提出し交付しているが、記載から交付に要する時間が最大で50分、平均でも10分を超え、手続き時間の短縮が課題となっている。 このようなことから、住民の約8割が保有するマイナンバーカードを活用し、庁内にキオスク端末を設置することで、庁舎に訪れた方が申請書を記入せず即時取得できるよう、書かないワンストップ導入事業の拡充機能として整備する。 また、令和5年3月から全国のコンビニで住民票の写し、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書の交付が可能となっているが、戸籍謄本等について現段階では庁舎等での窓口交付となっている。住民が庁舎に訪れず、身近なコンビニで閉庁時間でも証明書を即時取得できる改善が必要であることから、今回戸籍システム改修を実施し、従来の証明書に加えて戸籍謄本等をコンビニや庁舎内のキオスク端末で取得できる体制を整備する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①行政キオスク端末証明書発行件数 ②戸籍謄本等のコンビニ交付件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キオスク端末導入による窓口での職員の応対時間の減 ② ③		



引用：シャープ株式会社HP

事業概要【電子入札システム導入事業】

自治体名	佐賀県伊万里市	人口	52,289人	事業費	7,987千円
事業概要	電子入札システムの導入により、入札参加事業者のDX化を促進し、参入機会の拡大、事務負担の軽減、時間の制約軽減等を図るとともに、発注者の調達業務のDX化による事務負担軽減、事務効率向上による市民サービスへの対応機会の拡大及び経費負担軽減を図る。				
具体サービス	【電子入札サービス】 - 電子入札機能 事業者から入札をインターネット上で受け付け、開札もP C上で行うことで、来庁・立ち合いを求めず入札事務を行う。 - 入札情報公開機能 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、紙での受け取りを行わない環境を構築する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施率 ②電子入札登録事業者数の割合 ③	【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システムの利用満足度 ②職員の入札事務に要する時間（削減率） ③			

事業概要 【住民向け行政サービスDX事業（「行かない・書かない・待たない」人に優しい役所づくり）】

自治体名	佐賀県鹿島市	人口	27,603人	事業費	143,034千円
事業概要	本市の行政手続きや窓口などの住民接点部分について、紙申請や行政地図情報の紙閲覧など、多様な分野で課題が山積している。本事業では、市民ポータルから各種申請や行政地図情報の配信・入手が可能となり、住民と役所双方のやり取りを一元的にガイドする「デジタル総合窓口」を導入し、「行かない役所」の実現を目指す。また、来庁せざるを得ない場合は、マイナンバーカードやキャッシュレス決済を活用した、「書かない・待たない窓口」の導入により、窓口で待たずに迅速で正確な行政サービスを利用できるよう、住民接点部分のDXを推進する。				
具体サービス	【デジタル総合窓口（行政手続きのオンライン化）】 ①LINEによる証明書発行申請、公共施設のオンライン予約（機能拡充） ②ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 【デジタル総合窓口（地図情報の配信）】 ③インターネット地図情報閲覧システム（統合型・公開型GIS） 【書かない・待たない窓口】 ④異動受付支援システム ⑤キャッシュレス決済				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEによる証明書発行、公共施設予約の件数 ②LoGoフォームによる電子申請件数 ③インターネット地図情報閲覧システムのアクセス件数 ④異動受付支援システムの利用数 ⑤キャッシュレス決済の利用数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①②③④システム利用者の利便性向上及び満足度（LINE機能拡充、LoGoフォーム、インターネット地図情報閲覧システム、異動受付支援システム） ①④マイナンバーカード交付率向上（LINE機能拡充、異動受付支援システム） ③来庁者の抑制（インターネット地図情報閲覧システム） ④⑤窓口滞在時間の削減（異動受付支援システム、キャッシュレス決済）				

事業概要 【事業者向け行政サービスDX事業（入札契約システム導入）】

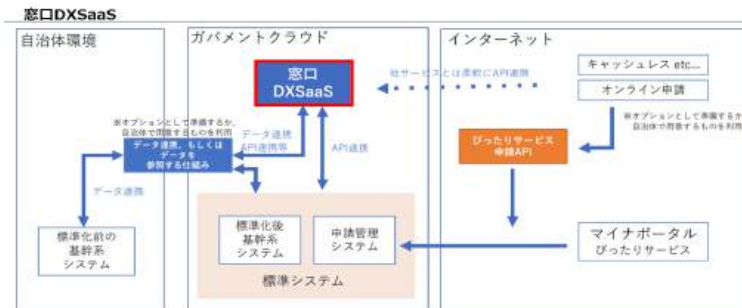
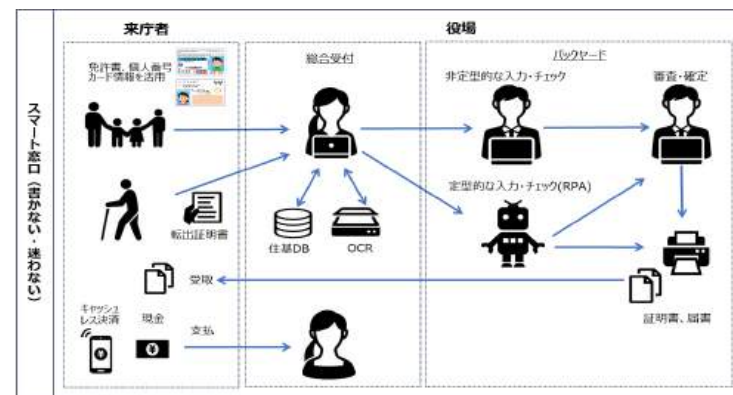
自治体名	佐賀県鹿島市	人口	27,603人	事業費	7,199千円
事業概要	本市では、従来紙によって行っていた入札業務について、インターネットの活用により、場所や時間の制約を受けずに入札を実施することで、入札参加業者は入札会場に出向くことなく入札業務を完遂でき、入札参加業者の負担軽減及び利便性の向上を図る。 また、感染症の影響や豪雨災害等で来庁が困難な場合でも入札業務を行えるようになり、県内、市内業者の応札手続きの簡素化及びDX推進に寄与する。合わせて契約管理システムを導入し、事業者及び契約の情報管理を行う。				
具体サービス	電子入札システム 業者の応札手続きの簡素化・DX推進を図るICカード及びインターネットを活用したクラウド型電子入札システム 契約管理システム 業者管理から契約管理に至る業務の効率化を図るクラウド型契約管理システム ※電子入札システムと一体したシステム The diagram illustrates the system architecture. In the center is a box labeled '日立システムズ ASPサービス' (Hitachi Systems ASP Service) containing '入札契約システム' (Bidding Contract System) with server icons. To the right, two boxes represent the users: '事業者' (Business) and '発注者(鹿島市)' (City of Kamikita). The '事業者' box shows a person at a computer with an 'ICカード' (IC Card) and a list of functions: '案件参照' (Case Reference), '入札参加資格申請' (Bidding Participation Qualification Application), '公告閲覧' (Notice Viewing), and '応札' (Bidding). The '発注者(鹿島市)' box shows a person at a laptop with an 'ICカード' and a list of functions: '公告入力' (Notice Input), '案件登録' (Case Registration), '開札/落札' (Opening/Winning), and '利用者管理' (User Management). Arrows indicate the flow of data: 'インターネット' (Internet) for the business side and 'インターネット' (Internet) for the city side, with 'LGWAN' connecting the two sides.				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子入札実施割合 ②電子入札ICカード利用者登録数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子入札システム利用者の満足度				

事業概要【郵送請求キャッシュレスサービス事業】

自治体名	佐賀県嬉野市	人口	24,785人	事業費	1,485千円
事業概要	証明書の郵送請求は紙でのやりとりを前提としており、請求者と自治体双方に負担のかかる手続きとなっています。 また、手続きに必要な定額小為替は郵便局でしか取り扱いがなく、2022年より1枚につき100円から200円に発行手数料が値上がりしており、請求者の負担となっています。 すべての郵送請求の手続きフローをシステム化し、手数料の支払いをキャッシュレス化することで、行政としてのサービス向上に加え、職員の業務効率化と双方の負担軽減を図ります。				
具体サービス	【郵送請求キャッシュレスサービス】 郵送請求において、手数料の支払いについてキャッシュレス決済が可能となります。これにより、定額小為替の準備や不足による小為替の再送等の負担を削減することが可能となります。 また、システムにて進捗管理が可能であり、電話の問い合わせ件数が削減されることが期待できます。 さらに、本サービスは、住民だけでなく士業による職務上請求や事業者による第三者請求にも対応しており、多くの請求者にご利用いただけます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①サービスの利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②小為替に係る業務時間の短縮 ③				

事業概要 【スマート窓口による住民サービスの向上】

自治体名	佐賀県吉野ヶ里町	人口	16,176人	事業費	16,804千円
事業概要	窓口での手続については、申請書などへの記入が必要となり、特に転入時や死亡後などは全ての手続を終えるまでにかなりの時間を要している。行政の対面窓口業務に窓口支援システムとして「書かない窓口」を導入、基幹系システムの住民データを用い、職員が町民に代わり各種申請書等を作成する。窓口利用者が申請書を書く手間を省くことで、窓口利用満足度の向上や窓口対応時間の短縮の効果を見込む。				
具体サービス	◆スマート窓口サービス(書かない・迷わない) ・転入者が記入する住民異動届をOCRで転出証明書などを読み取ることで、システム上で作成することができ、転入者の負担が軽減される。 ・転入に伴う、児童手当や子ども医療助成等の各種申請書にも反映することができ、申請者の負担軽減と滞在時間の短縮になる。 ・キャッシュレス決済により、クレジットやPayPay、LINEPay等によるオンラインでの支払いが可能となる。 【窓口支援システムの導入】 ・書かない窓口を実現するにあたっては、全国的に横展開されている「窓口DXSaaS」(ガバメントクラウド)の導入を検討している。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①スマート窓口で対応可能な手続き数（件） ②キャッシュレス決済の利用率（%） ③スマート窓口の利用件数（件）		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者（住民）の満足度（ポイント） ②手続きに係る時間の短縮（Hr）		



事業概要 【税証明コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	佐賀県吉野ヶ里町	人口	16,172人	事業費	9,807千円
事業概要	役場窓口で交付している税証明（所得課税証明）を、マイナンバーカードを用いて最寄りのコンビニで取得できるシステムを構築することにより、役場の閉庁時間外においても税証明を取得可能となることから、住民の利便性が向上し、負担が軽減される。また、証明書交付場所を分散させることで、役場窓口の混雑緩和も期待できる。				
具体サービス	【いつでも】 住民は毎日6:30から23:00まで利用でき、昼休みや町窓口の閉庁後でも、いつでも必要な時に証明書が取得できる。 【どこでも】 住所地に関わらず、住民は全国どこでも最寄りのコンビニエンスストア等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得できる。 【簡単に】 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から簡単操作ですぐに取得できる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付により発行した証明書の件数 ②役場閉庁時間外または町外で、コンビニ交付により発行した証明書の件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口発行件数とコンビニ交付により発行した証明書の発行割合 ②税証明発行繁忙期（6月～7月）における窓口対応時間の短縮 ③住民のコンビニ交付の満足度（期待値）調査				



事業概要 【きやまデジタルプラットフォーム事業】

自治体名	佐賀県基山町	人口	17,588人	事業費	4,276千円
事業概要	LINEによるオンライン申請の受付が行える環境を整備し、当町の町民の行政手続きの利便性向上を行う。またデジタルが苦手な町民には、職員が出前講座等でタブレットによりサポートし、オンライン申請支援を円滑に行う。				
具体サービス	【LINEによるオンライン申請サービス構築】 - LINEによるオンライン申請システムの構築 - 出前講座等によりオンライン申請を支援する。		オンライン申請 LINE 出前講座等で タブレット等による 申請支援		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請登録手続き数 ②LINEアカウント登録者数 ③出前講座開催回数		【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出前講座等でのオンライン申請支援の満足度		

事業概要【スマート窓口拡充事業】

自治体名	佐賀県上峰町	人口	9,813人	事業費	10,321千円
事業概要	行政手続におけるオンライン利用率の向上を目指し、町民が自走できる環境を拡充提供するとともに、潜在的にデジタル技術を敬遠している町民に対する伴走支援環境を整備する。 町民がデジタル技術を活用したサービスに慣れ親しみ、安全性・利便性を実感できる役場運営に繋げる。				
具体サービス	【スマート窓口拡充事業】 ○自走環境提供 対象①デジタル技術を使いこなすことができる住民 ⇒マイナンバーカードを基軸とした、本人認証による安全性と基本4情報読取等による利便性を兼ね備えたオンライン申請環境の整備/拡充 ⇒手続きの浸透に向けた周知機会の創出 ○伴走支援環境整備 対象②デジタル技術に苦手意識のある住民 ⇒説明・手続用端末の設置＋庁内無線LANの整備 ⇒デジタル推進員の配置（不定期）/仕組みを知ってもらう機会の創出				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① オンライン申請の手続き件数 ② 来庁者窓口滞在時間の短縮 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 来庁者満足度 ② オンライン申請利用満足度				

事業概要 【行政手続きオンライン化システム導入事業】

自治体名	佐賀県太良町	人口	8,088人	事業費	5,162千円
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申請等について、電子申請システムを導入し、マイナンバーカードと連携した電子認証機能や受付状況・補正指示を行える機能も導入することで、行かない・書かない役場の実現及び申請者と町をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを可能とする。				
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」（株）xIDが提供するxIDアプリ等） ・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）		利用者は、自由な時間に情報を入力し、手続き用Webサイトにアクセスします。このWebサイトは業務システムと連携しており、職員はLGWANネットワーク上で作業を行います。結果として、手続きがオンライン上で完結します。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請システムの利用回数		【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		

事業概要 【スマホファーストによる「ネット市役所」の構築事業】

自治体名	長崎県長崎市	人口	393,112人	事業費	23,206千円
事業概要	デジタル技術で人と人とが繋がるとともに、便利で暮らしやすいまちを目指すため、スマートフォンを活用して市の情報が必要な時に必要な人へ届き、誰もがいつでも・どこでも行政サービスを利用できる「ネット市役所」の体制を構築する。				
具体サービス	【スマホファーストのインターフェース】 ・ シナリオ型チャットボット等の導入 ・ ホームページとSNS自動連携機能の構築 ・ 広報紙のデジタル化 【長崎市の情報や魅力を発信するコンテンツの充実】 ・ タイムリーに魅力情報を発信する仕組みの構築 ・ 関連サイト（観光・平和・FAQ）との連携強化 ・ 広報写真のオープンデータ化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①LINEの友だち登録者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①長崎市公式LINEの満足度調査		

事業概要【マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」導入事業】

自治体名	長崎県島原市	人口	42,648人	事業費	1,800千円
事業概要	住民に身近な市役所窓口での各種申請手続きにおいて、マイナンバーカード等を活用した I C T サービスを提供することで、住民の申請手続きに対する負担軽減と職員の事務効率化を図る。 また、マイナンバーカードの便利さを実際に体感することで、マイナンバーカードの更なる普及促進を図るとともに、公的個人認証を利用した電子申請サービスを活用する「行かない窓口」等の推進・拡充へとつなげる。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス】 - 顔認証機能を利用し、マイナンバーカードの基本 4 情報や、運転免許書等の券面情報を読み取り、各種申請書様式に自動入力する。 - 申請書作成の簡素化による住民の負担軽減と、職員の事務効率化を図る。 【システム構成】  タブレットPC ①利用者が必要な申請書を選択する。  本人確認装置 ②顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を行う。  プリンター ③個人情報記載済みの申請書が印刷されるので、必要事項を追記し窓口へ提出する。				
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者割合 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ② ③				

事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	長崎県平戸市	人口	28,570人	事業費	5,207千円
事業概要	窓口での手数料等の支払いについて、市役所及び支所等の窓口計9か所へのキャッシュレス決済端末導入によりクレジットカードや電子マネー等による支払いに対応させることでサービス時間の短縮を図るとともに非接触環境を構築し市民の利便性向上を図る。 また、キャッシュレス端末に併せてPOSシステムを導入することで業務効率化と現金管理の負担軽減を図る。				
具体サービス	【キャッシュレス決済の導入】 ・手数料等の支払いについて、クレジットカード、電子マネー、スマートフォンのバーコード決済による支払いに対応するため、キャッシュレス決済用モバイル端末を導入する。 ・POSシステムの導入により日々の集計作業時間の短縮を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済の利用率 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利用満足度 ② ③				

事業概要【コンビニ交付事業】

自治体名	長崎県平戸市	人口	28,570人	事業費	23,775千円
事業概要	平戸市役所本庁舎及び各支所等の窓口で交付している各種証明書等（住民票の写し、印鑑登録証明書、各種税証明書、戸籍謄（抄）本等）を、マイナンバーカードを用いてコンビニで取得できるシステムを構築することにより、市役所等の開庁時間外でも証明書等を取得可能となることから、住民の利便性向上に加え、マイナンバーカードの更なる普及促進、非来庁による新型コロナウイルス感染症の拡大防止にも寄与することが期待できます。				
具体サービス	＜いつでも＞ 毎日6:30から23:00まで、利用可能。 市窓口の閉庁後（夜間、休日）でも、いつでも必要なおときにご利用可能。 ＜どこでも＞ お住まいの市町村に関わらず、全国どこでも最寄りのコンビニ等店舗内に設置されているキオスク端末（マルチコピー機）より証明書が取得出来ます。 ＜かんたんに＞ 全国のコンビニエンスストア等店舗でも証明書が取得出来ます。 証明書が急に必要になった時も、出先の店舗に設置されているキオスク端末から簡単操作ですぐに取得出来ます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付により発行した証明書の件数 ② ③				

事業概要 【コンビニ収納・キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	長崎県西海市	人口	25,478人	事業費	4,840千円
事業概要	現状、市役所もしくは金融機関の窓口でしか対応できない、納付書による水道料金及び下水道使用料の納付について、コンビニ収納やキャッシュレス決済を導入し、いつでもどこでも納付できる環境を整備することで、納付者の利便性を向上させる。				
具体 サービス	【コンビニ収納・キャッシュレス決済の導入】 水道料金及び下水道使用料の納付書にコンビニ収納バーコードを印字し、コンビニ収納やキャッシュレス決済を可能にすることで、いつでもどこでも納付できる環境を整備する。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ収納・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コンビニ収納サービスの利用者満足度		

事業概要【オンライン補助金申請管理導入事業】

自治体名	長崎県雲仙市	人口	41,254人	事業費	13,129千円
事業概要	本市では、令和4年度から取り組んでいる地域課題のデジタル活用による解決を推進するデジタル活用プロジェクトチームにおいて、“現在の補助金等の申請の煩雑さ”が課題として挙げられた。現在200事業を超える補助金、助成金、支援金等の交付事業があるが、全て紙ベースでの補助金申請を行っており、申請書作成の問合せやサポートなど申請者の申請処理の煩雑さが課題となっている。この課題を解決するため、補助金申請のオンライン化による補助金申請処理の簡素化及び補助金申請の適正管理、また同様の手続き管理を含めたオンライン申請管理により、利便性向上を図る。				
具体サービス	これまで紙ベースで申請から交付までを行っていた各種補助金等事業をオンラインにより簡易に申請しやすい補助金事務を提供する。また、ノーコードツールを活用し、市独自の様々な申請要件に対応した申請フォームを提供する。 【オンライン補助金申請サービス】 • Kintoneを活用し様々な補助金・助成金等の申請フォームをそれぞれの要件にあった内容で作成し提供する。 • 補助金申請から交付までの事務処理状況をステータス管理できることで、適正補助金処理を共有する。 オンライン申請 ステータス確認 通知 ステータス共有 データ管理 ・ 申請者情報 ・ ステータス管理 ・ 過去履歴 等 市役所				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①補助金申請事務のオンライン化件数 ②補助金申請オンライン化推進の取組み ③オンライン補助金申請の利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①補助金申請に係る所要時間の減少 ②オンライン申請利用者の満足度				

事業概要【セミセルフレジ導入事業】

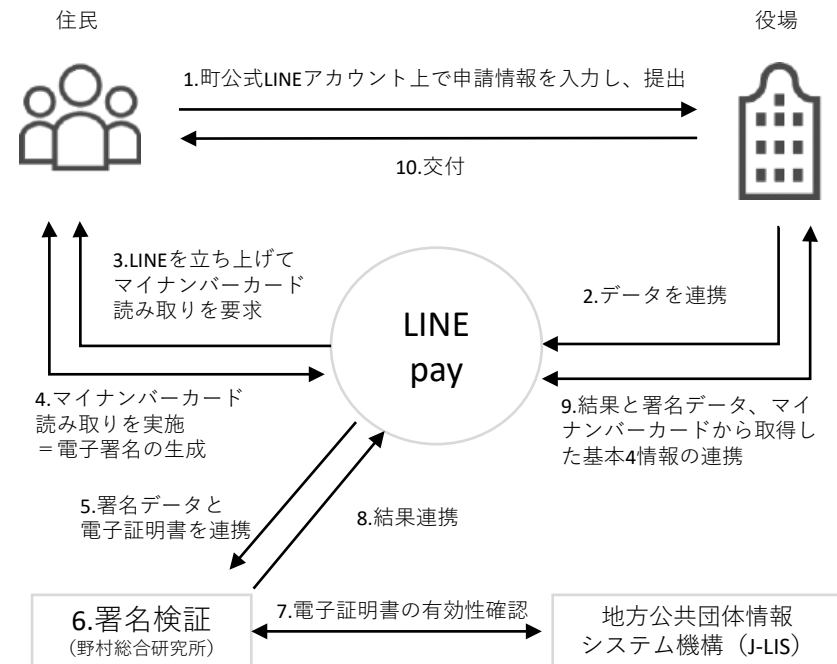
自治体名	長崎県雲仙市	人口	41,254人	事業費	6,685千円
事業概要	住民票や戸籍証明書等の手数料収納について、令和6年度よりキャッシュレス端末及びセミセルフレジを設置することで円滑な手数料の収納管理を行う。				
具体サービス	①住民票や戸籍証明書等の手数料収納について、キャッシュレス端末を設置し、電子マネーやクレジット決済を可能とすることで、市民サービスの向上に繋げる。 ②キャッシュレス端末とセミセルフレジを接続しスムーズな支払いを実施する。 【キャッシュレス端末及びセミセルフレジ導入サービス】 - 市民の手数料の支払いニーズに対応するためキャッシュレス端末を導入する。 - セミセルフレジを設置しキャッシュレス端末と接続する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス端末の決済件数 ②セミセルフレジの導入の利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口収納サービスの満足度測定 ②待ち時間の短縮		

事業概要【申請書作成システム導入事業】

自治体名	長崎県川棚町	人口	13,225人	事業費	2,633千円
事業概要	窓口における各種手続きでは、申請書等の用紙へ手書きで記入する必要があり、本人情報の重複記入や修正記入等により窓口滞在時間が長時間化し、住民にとっては大きな負担となっている。 住民サービス向上に向け、マイナンバーカード等の身分証を活用した申請書作成システムの導入により、『窓口申請時の重複記入の負荷』、『記入漏れや修正記入等の手間』を軽減することで、書かない窓口を実現する。				
具体サービス	【申請書作成システム】 - マイナンバーカード等から個人情報を読み取り、申請書等に自動印刷する。 - システム利用者は、印刷後にチェック欄へのチェック入力や必要数量の記入のみで窓口へ提出することができる。 - 電源コンセントがあればどこにでも設置可能で、ネットワーク接続やサーバ設置などが不要。 ■ システム利用の流れ  タブレットPCで必要な申請書の種類を選択。 顔認証付き本人確認装置で本人確認書類の読み取りと顔認証を実施。 個人情報記載済み申請書が印刷され、必要事項を追記し窓口へ提出。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 申請書作成システム利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 申請書作成システムの利用者満足度 ② ③				

事業概要【LINEを活用したオンライン手続き拡充事業】

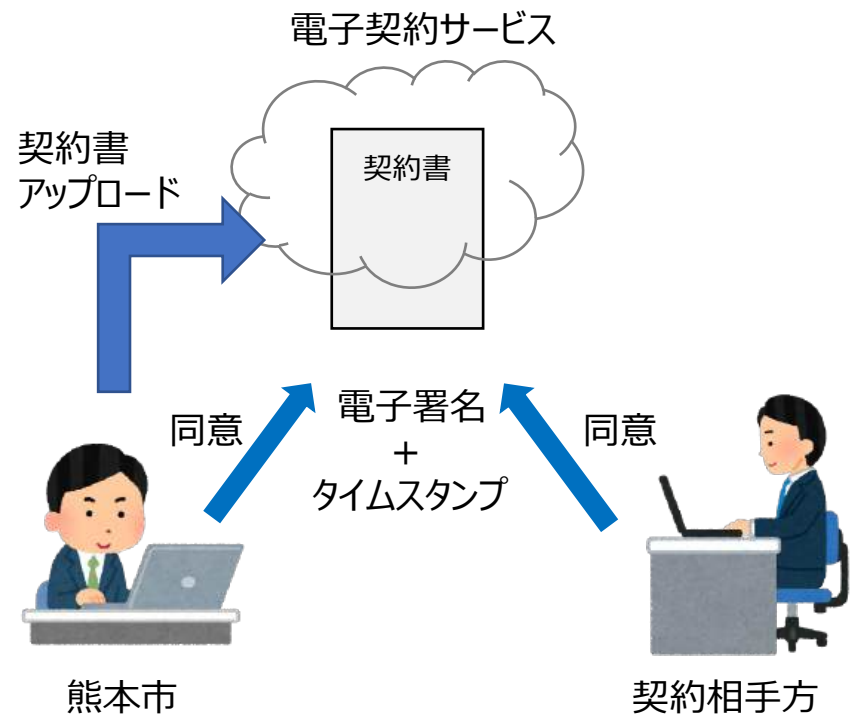
自治体名	長崎県新上五島町	人口	17,152人	事業費	1,925千円
事業概要	役場窓口での申請～現金支払いのみにより役場への来庁する負担が発生している、また郵送請求の場合、金額の不一致等により、申請～支払いまでに手間と時間がかかっている。そこで町公式LINEアカウントの機能を充実し、オンライン申込・決済サービスの提供等のデジタルサービスを展開することで、24時間365日対応のオンライン申請受付・決済窓口をスマートフォン上に構築し、行政サービスの効率化を図る。				
具体サービス	【マイナンバーカードを活用した証明書郵送請求サービス】 ・住民は戸籍謄本、所得証明書等を郵送請求する際に定額小為替や返信用封筒の準備が必要であったが、このシステムを導入することで24時間365日いつでも申請等が可能となり、行政サービスの向上を図る。 またマイナンバーカードを使った公的個人認証サービスを活用し、本人確認機能を導入することでなりすまし申請を防止し、安全安心な行政サービスを提供しながら、マイナンバーカードの普及促進を図る。 さらにバックヤードでは定額小為替の換金作業など郵送請求の件数分、事務作業が発生していたが、このシステムを導入することで事務の簡素化を図ることができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 郵送請求に係るオンライン申請件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 町公式LINEアカウント友だち登録者数 ② 住民の各種申請手続きに対する時間				



事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	熊本県熊本市	人口	731,752人	事業費	40,123千円
事業概要	令和5年10月に実施した「熊本市のデジタル化に関するアンケート調査」では、優先的に取り組んで欲しい施策について「証明発行等キャッシュレス化」が高い結果となっている。高まる市民ニーズに対応するため、多様な決済手段の導入が課題となっている。そこで、フロントヤード改革の一環として、窓口のキャッシュレス決済をさらに拡充し、併せて新たにセミセルフレジ（POSレジ）を導入することで、従来よりも速やかに支払いを行うことができる「待たない窓口」の実現を図る。				
具体サービス	【窓口におけるキャッシュレス決済サービス】 - キャッシュレス決済機器の拡充 クレジットカード・電子マネー・コード決済の主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。 - POSシステムを搭載したセミセルフレジの設置 セミセルフレジ設置により、現金の受領や釣銭に係る業務及び集計業務における効率化が実現される。		 		
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サービスの利用者満足度 ② ③		

事業概要【電子契約】

自治体名	熊本県熊本市	人口	731,752人	事業費	2,418千円
事業概要	電子契約とは、紙の契約書に記名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のこと。既に導入済である電子入札システムに加え、契約事務の更なるオンライン化を実現させるにあたり、電子契約サービスを導入し、契約事務の効率化及び契約相手方の利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 ・立会人署名型（クラウド型） 電子契約サービス 契約相手方の事業者に登録手数料等の経費的負担が生じず、普及しやすいサービスとして、地方自治法施行規則の改正により利用可能となった「立会人型」と呼ばれる電子署名サービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の利用率 ② ③		【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受注者における収入印紙削減額 ③		

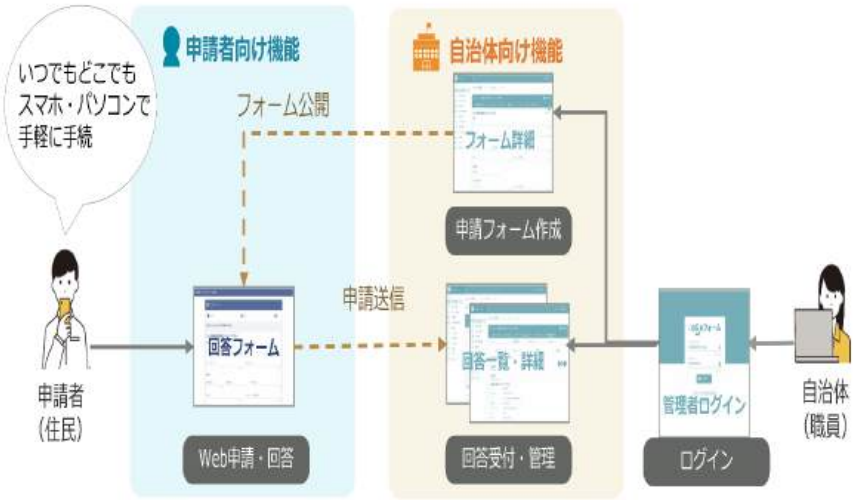
事業概要【申請書作成支援システム導入事業】

自治体名	熊本県荒尾市	人口	49,690人	事業費	7,590千円
事業概要	ライフイベント（転入・転居・転出・出生・死亡等）に係る必要な申請や手続きは多岐にわたり、来庁者はその都度、複数の申請書を記載しなければならず、大きな負担となっている。また、限られたリソースの中においても質の高い行政サービスが求められていることから、窓口を一本化した総合窓口の実現を目指し、具体的な手段の一つである『書かない窓口』として「申請書作成支援システム」と「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入するものである。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス及びらくらく窓口証明書交付サービスの導入】 - マイナンバーカードの基本情報（氏名・住所・生年月日）を必要な申請書にまとめて自動的に印字することができるシステムを導入する。 - また、システムについては、ソフトウェア（アプリ）を自前のPCにインストールして作動する仕組の仕様とすることで、コンビニ交付サービスのオプション機能である「らくらく窓口証明書交付サービス」との併用を可能とし、コンビニ交付サービスの利用促進とさらなる市民満足度の向上を図る。				
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件数 ②らくらく窓口証明書交付サービスの利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度の向上 ②滞在時間の短縮		

事業概要 【「選ばれる水俣」推進事業（コンビニ交付）】

自治体名	熊本県水俣市	人口	22,177人	事業費	18,732千円
事業概要	コンビニエンスストア等に設置された端末からマイナンバーカードによる個人認証を用いて住民票・印鑑証明・所得課税証明を取得できるサービスを実装することにより、住民がデジタル化の恩恵を受けられるようになる。				
具体サービス	【コンビニ証明書交付サービス】 全国のコンビニ等に設置された端末機で、マイナンバーカードの個人認証を用いて請求書等を記入せず証明書を取得できる。閉庁時間にも手続きが可能であり、住民の利便性向上につながる。 取得できる証明書 ・住民票の写し ・印鑑証明 ・所得課税証明 居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能 コンビニ等が設置したキオスク端末の活用により、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能 マイナンバーカード又は住基カードの利用 住民 コンビニ等 キオスク端末 地方公共団体 ①証明書の申請 ②申請情報の送信 ③証明書情報の送信 ④手数料の納付 ⑤証明書の印刷 住民の利便性向上 各種セキュリティ対策の実施 費用負担の低減 ・通信の安全対策 ・証明書データの不保持 ・偽造・改ざん防止対策 ・取り忘れ対策				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ等での各種証明書交付数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード保有率 ②住民満足度調査 ③				

事業概要 【オンライン手続の導入による自治体と住民との接点の多様化・充実化】

自治体名	熊本県水俣市	人口	22,177人	事業費	1,912千円
事業概要	これまで、行政手続のために仕事を休んで市役所窓口を訪れたり、郵送する手続書類の作成で非常に手間がかかったりしていた住民等に対して、あらゆる手続に対応し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。このことで、住民等の自治体への手続の方法を多様化することで、地域住民の利便性が向上し、住民から選ばれるまちづくりへ寄与することを目指す。				
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」。				
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の件数 ②電子申請で受付した申請件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請利用者の満足度 			

事業概要【証明書自動交付機・セミセルフレジ導入事業】

自治体名	熊本県玉名市	人口	63,550人	事業費	22,492千円
事業概要	本庁舎 1 階ロビーに証明書自動交付機（マルチコピー機）を設置し、マイナンバーカードを保有する市民に対して職員が使用方法等を説明し、次回からコンビニで発行できるように推進することで、市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を図る。また、市民課及び各支所窓口にセミセルフレジを導入し、証明書発行手数料等の支払いをキャッシュレス決済に対応させ、市民サービスの向上と職員の作業効率化や会計トラブル解消を図る。				
具体サービス	【証明書自動交付機による証明書発行サービス】 ・住民票の写しを含む 7 種類の証明書を本庁舎内設置のマルチコピー機により取得可能とする。 ・コンビニと同様にマイナンバーカードやマイナンバーカードの電子証明機能を搭載したスマートフォンを使用することにより申請書の記入を省略し、手続き時間の短縮や窓口の混雑を緩和する。 【手数料支払いに係るキャッシュレス決済サービス】 ・これまで現金のみであった証明書発行手数料等の支払いを、キャッシュレス決済対応セミセルフレジを導入することで、市民サービスと職員の作業効率の向上を図る。		デジタル技術を活用した行政手続きの利便性向上 住民票の写し・印鑑証明等 ・申請書の記入が必要 ・長い待ち時間 ・証明書の取得は開庁時に限定 手数料等の支払い ・現金のみ ・現金手渡しによる誤りの可能性 マルチコピー機の導入 ・申請書記入不要 ・待ち時間なし ・マイナンバーカードの取得率向上 ・窓口混雑解消 ・コンビニ交付への誘導 セミセルフレジの導入 ・支払方法の多様化 ・待ち時間短縮 ・会計トラブルの解消		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①マルチコピー機による証明書の交付率 ②キャッシュレス決済利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス全体の利用率 ②キャッシュレス決済利用者の満足度 ③		

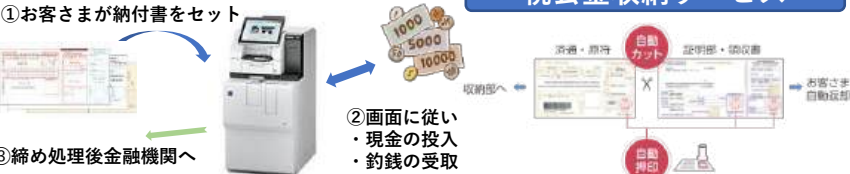
事業概要【宇土市入札契約関連事務システム導入事業】

自治体名	熊本県宇土市	人口	36,403人	事業費	12,111千円
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7年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札契約関連事務システム」という。）を一体的に構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本市における審査事務等の効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につながる。 【契約管理システム】 ・入札参加資格審査申請システムと連携する仕組みを契約管理システムとして構築することで、最新の経営審査情報を取り込むことができ、事業者データの一元管理を行うとともに当該データを効率効果的に活用することができる。 ・事業者において変更申請等に係る負担軽減、職員においては入力作業等の事務効率化につながる。 【くまもと県市町村電子入札システムとの連携の仕組み】 ・契約管理システムから、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図る。 The flowchart illustrates the system's workflow: 1. Online application by the applicant. 2. Review and acceptance by staff. 3. Data entry and database storage. 4. Confirmation and completion of the application. 5. Data integration into the contract management system. 6. Data export to the electronic bidding system. 7. Execution of the bidding process. 8. Result feedback to the contract management system. 申請者のメリット ・印刷費・郵送費がかからない【経費削減】 ・いつでも申請が可能【24時間受付】 ・どこでも申請が可能【来庁不要】 役所のメリット ・窓口対応の削減 ・完全ペーパーレス【保管場所不要】 ・災害時にデータの損失がない【クラウド化】 ・承認、補正要求時の電話が不要【WEB完結】 ・受付証送付不要・差戻不要【経費削減】 入札参加資格審査申請システム ⑦業者データ（申請書・各付属書類）を契約管理システムへデータ取り込み ※手打入力によるリスク・時間を削減 契約管理システム ⑧業者・案件などの情報を一元管理 ⑨案件情報登録⇒指名業者選定⇒帳票出力等をシステムにてサポート ⑩電子入札連携用CSVデータをエクスポート 電子入札システム ⑪電子入札システムへ連携データ取り込み ※手打入力によるリスク・時間を削減 ⑫取り込んだデータをもとに、電子入札を執行 ⑬入札結果をCSV等で契約管理システムに取り込み				
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システムを利用した申請件数割合 ②契約管理システムへの入札案件登録割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者） ②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減				

事業概要【マルチコピー機導入事業】

自治体名	熊本県宇土市	人口	36,403人	事業費	9,443千円
事業概要	・マイナンバーカードを活用した地域DXを推進するための行政窓口のインフラとして「コンビニ交付対応のマルチコピー機（以下「マルチコピー機」という。）を整備する。 ・証明書交付に係る申請書の記入を省略し、待ち時間短縮に繋げ、窓口の混雑緩和や感染症対策を図る。 ・操作が不慣れな方には職員が対応し、容易性を実感していただき、次回以降コンビニ交付サービスに誘導し、来庁者窓口を相談業務など人でしか対応ができない業務へ注力することにより市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【マルチコピー機の導入】 ・マルチコピー機を庁舎内に導入する ・各種証明書交付目的で、マイナンバーカードを持参して来庁された方については、マルチコピー機へ案内し、本人によるセルフ操作で各種証明書を発行できる環境を整備する。 ・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。 ・マイナンバーカードを利用し、マルチコピー機で証明書を交付する場合、申請書の記入が不要（「書かなくていい窓口」の実現）になるほか市役所での滞留時間も短くなる。 市役所 マルチコピー機に案内 マイナンバーカード持参 次回からコンビニへ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①各種証明書の庁内マルチコピー機による交付件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用満足度 ②庁舎外におけるコンビニ交付率 ③マイナンバーカード保有率				

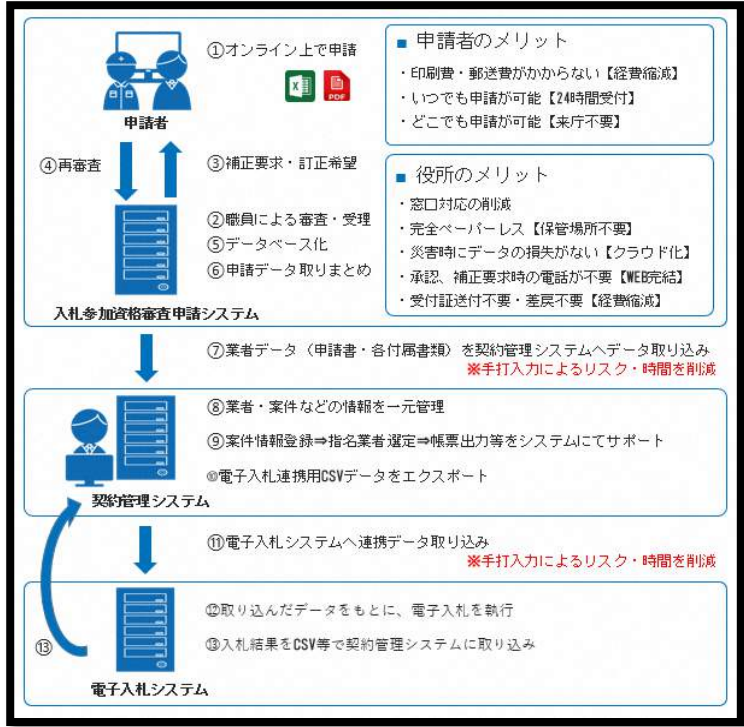
事業概要 【行政窓口におけるデジタル活用による住民サービス向上事業】

自治体名	熊本県上天草市	人口	24,322人	事業費	41,674千円
事業概要	行政窓口における市民の利便性向上及び職員の業務効率化等を図ることを目的として、2庁舎と2支所にキオスク端末及びキャッシュレス決済対応機器等を導入するとともに、2庁舎に税公金収納機を設置し、各種証明書交付及び手数料等の支払いに係るインフラ整備を実施する。本事業により窓口混雑時における待ち時間の短縮や決済方法の多様化による住民サービスの向上等を図るもの。				
具体サービス	【各種証明書の交付サービス】 - 各種証明書は各窓口及びコンビニエンスストアにて交付しており、混雑時等、市民に長時間お待ちいただいている状況等が見受けられることから、キオスク端末を設置し、端末からの無人かつスピーディーな証明書交付を可能にする。 【キャッシュレス決済サービス】 - 各窓口における住民票、印鑑証明等の交付手数料の支払いは現金のみ取り扱っていることから、キャッシュレス決済対応機器を設置し、決済方法の多様化を図ることで住民の利便性を向上させる。 【税公金収納サービス】 - 税公金収納機を設置し、税・使用料等の支払いを、市民にわかりやすく画面でナビゲートすることで、無人かつスピーディーな納付処理を可能にする。 各種証明書の交付サービス  端末からの証明書交付を可能に！ キャッシュレス決済サービス 電子マネー決済等  決済方法を多様化！ 税公金収納サービス 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①端末からの証明書交付率 ②キャッシュレス決済対応の受付件数 ③税公金収納機での収納率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード取得率 ②市民の窓口利用満足度 ③窓口納付自動化に係る利用満足度				

事業概要【持って楽するマイナンバーカード活用窓口改革事業】

自治体名	熊本県宇城市	人口	57,004人	事業費	56,559千円
事業概要	住民が引越しや死亡に際して行う手続きは、書類への記入負担の多さや手続きの煩雑さ、待ち時間（在庁時間）が長くなるなどの課題を抱えている。また、各種証明書の取得のために役所へ足を運ぶことや、窓口の縦割り化による移動距離や移動回数も住民にとっては負担となっている。これらの課題を解決するため、窓口体験調査を行い、業務フローの見直しや執務室のレイアウトの変更、システムの導入やコンビニ交付サービスの拡充など窓口の改革を行うことで住民満足度の向上を図る。				
具体サービス	【楽する窓口サービス】 住民基本台帳を活用し、本来は住民が手書きで作成する住民異動届をシステム上で職員が作成。さらに、住民異動に関連して必要となる各種手続き（児童手当や子ども医療費助成等）の申請書等に4情報等を印字させ出力。住民票の交付等証明書が必要な場合は申請書を書かずに出力させる。マイナンバーカードを活用することで、様々な住民の手書きを可能な限りなくして楽する窓口を提供する。 【コンビニ交付サービス】 マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付サービスで取得できる証明書「マイナンバー入り住民票」を拡充させる。 楽する窓口イメージ 導入するシステム RPA カードリーダー マイナンバーカード等 データ連携 住民記録システム 住民異動届 各種申請書等 手続案内 データ連携 住民基本台帳データ				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①楽する窓口サービス利用件数 ②コンビニ交付サービス証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②コンビニ交付サービス利用者の満足度				

事業概要【入札契約関連事務システム導入事業】

自治体名	熊本県宇城市	人口	57,004人	事業費	3,135千円
事業概要	競争入札参加資格審査申請について、標準項目等を活用した電子化・オンライン化を行うことにより受発注者双方の負担であったペーパーレスや対面での受付業務の省略、書類作成の省力化を図り、行政サービスの効率的・効果的な提供の実現に資することを目的とする。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 - 標準項目等を活用した電子化・オンライン化システムを導入することで、事業者の申請事務の負担軽減(ペーパーレス化含む)及び本市の受付登録事務の迅速化が図られ、双方の利便性の向上につながる。 - 電子化・オンライン化により、広く事業者に入札参加の機会を設けることができ、より最適な事業者の選定(指名)に寄与できる。 【既存契約管理システム】 - 既存の契約管理システムにおいて、上記入札参加資格審査申請システムと連携し業者データを効率効果的に活用でき、担当者の入力作業の負担軽減を図る。		 入札参加資格審査申請システム ① オンライン上で申請 ② 職員による審査・受理 ③ 補正要求・訂正希望 ④ 再審査 ⑤ データベース化 ⑥ 申請データ取りまとめ 申請者のメリット ・印刷費・郵送費がかからない【経費削減】 ・いつでも申請が可能【24時間受付】 ・どこでも申請が可能【来庁不要】 役所のメリット ・窓口対応の削減 ・完全ペーパーレス【保管場所不要】 ・災害時にデータの損失がない【クラウド化】 ・承認・補正要求時の電話が不要【WEB完結】 ・受付証送付不要・差戻不要【経費削減】 契約管理システム ⑦ 業者データ（申請書・各付属書類）を契約管理システムへデータ取り込み ※手入力によるリスク・時間を削減 ⑧ 業者・案件などの情報を一元管理 ⑨ 案件情報登録⇒指名業者選定⇒帳票出力等をシステムにてサポート ※電子入札連携用CSVデータをエクスポート 電子入札システム ⑩ 電子入札システムへ連携データ取り込み ※手入力によるリスク・時間を削減 ⑪ 取り込んだデータをもとに、電子入札を執行 ⑫ 入札結果をCSV等で契約管理システムに取り込み		
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システムを利用した登録者数割合 ② 入札参加資格審査申請書における標準項目の採用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 入札参加資格申請のオンライン化による事業者の満足度調査 ② 申請登録業務における申請者の経済的負担の削減		

事業概要【入札参加資格審査オンライン申請システム導入事業】

自治体名	熊本県天草市	人口	73,437人	事業費	9,465千円
事業概要	入札参加資格審査申請において、申請者である事業者には書類の作成や郵送などのコストの発生、持参する場合は来庁の手間など多くの負担が生じている。また、行政においては、限られた期間での申請書類の受付、審査等にかかる事務の効率化が課題となっている。このような課題への対応策として、契約管理システムと連携する入札参加資格審査オンライン申請システムを導入する。				
具体サービス	【入札参加資格審査オンライン申請システムの導入】 ・オンライン申請を可能とすることで、申請書類のペーパーレス化による書類作成の手間や郵送などのコスト削減など申請に係る事業者の負担軽減が可能となる。 ・本市の受付審査事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につながる。 【契約管理システムとの連携】 ・入札参加資格審査オンライン申請システムと既存の契約管理システムを連携させることで、事業者の申請データを一括して取り込むことができることから、事業者データの一元管理及び当該データの効率的な活用が可能となる。 ・契約管理システムは、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とのデータ連携を構築しており、入札参加資格審査から入札執行まで一連の事務の効率化が図られる。 The flowchart illustrates the process of online application and data integration. It starts with the applicant (申請者) interacting with the online system (入札参加資格審査オンライン申請システム). The process includes steps like online application (①オンライン上で申請), correction/review (③修正依頼), and final review (④再審査). It also lists benefits for applicants (申請者のメリット) and the administration (行政のメリット). The system then integrates with the contract management system (契約管理システム) by importing applicant data (⑦業者データ) and managing bid cases (⑧業者・入札案件などの情報を一元管理). The final step is the execution of the bid (⑩契約管理システムから取り込んだデータをもとに、電子入札を執行) within the Kumamoto Prefecture Municipal Electronic Bidding System (くまもと県市町村電子入札システム).				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査オンライン申請システム利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格申請オンライン申請システム導入満足度				

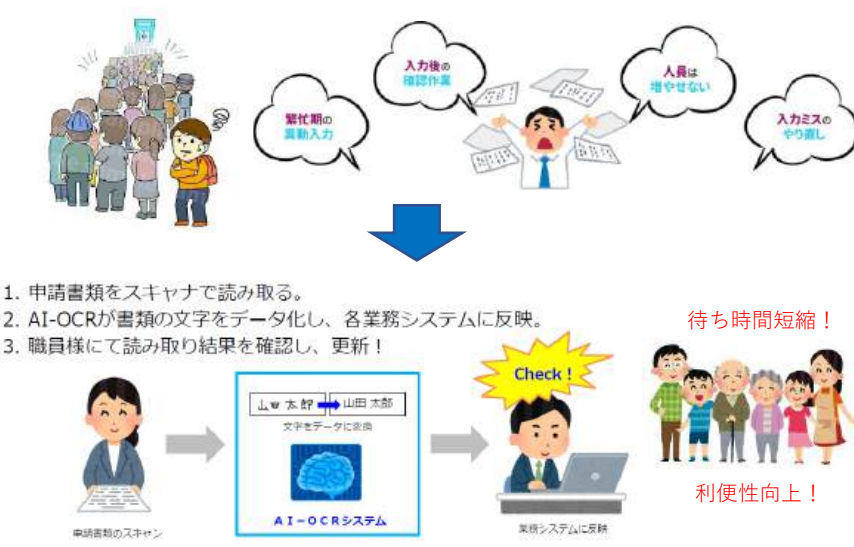
事業概要【オンライン申請システム導入事業】

自治体名	熊本県天草市	人口	73,437人	事業費	22,667千円
事業概要	天草市では、地域の企業や市民が、市への申請を行う際に、都度所定様式での書類作成、提出を行う手間が発生しており、申請手続が煩雑となっているだけでなく、処理進捗の情報共有もできていない問題がある。 申請のオンライン化により、地域の企業や市民にとって、時間や場所を問わない手続や、分かりやすい最新情報の受発信を行い、フロントヤード改革を実現するとともに、ペーパーレス化を推進する。				
具体サービス	【オンライン申請システム】 ・市民や民間事業者等(以下、「利用者」という。)が、インターネット上に開設する専用の申請フォームに登録した申請情報を、LGWAN内のオンライン申請管理システムに自動連携・登録することにより、セキュアな基盤運用を実現する。 ・オンライン申請管理システムに自動連携・登録された情報を基に、各申請処理に必要な所定の様式(フォーム)の自動生成・出力を可能とする。 ・専用の情報公開共有ページをインターネット上に開設し、申請後の進捗状況を提供することにより、利用者との情報共有を可能とする。 ・利用者において過去の申請データの流用を可能とし、既存の類似する新規申請データ作成時の効率化を図る。 ・オンライン申請管理システムの構築にあたっては、構築した当該システムを、将来的に、同様の申請手続において活用することを視野に入れた開発を実施する。 The flowchart illustrates the online application system's workflow. It starts with a user (利用者) accessing the application form (申請フォーム) via the internet (インターネット). The application content is then automatically transferred (②) to the LGWAN application management system (各種申請管理アプリ). The system manages various applications, including business registration, license applications, and support applications. The system also provides a public information page (情報公開共有ページ) for users to check the progress of their applications. The system is updated regularly (④) to reflect the latest processing status. Users can confirm the progress (⑤) and the system can output forms (⑥) as needed.				
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を介して申請された申請数 ②オンライン申請システムにて取り扱う帳票の種類 ③オンライン申請システムの利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請システム利用者の満足度				

事業概要 【行政手続きオンライン化事業】

自治体名	熊本県合志市	人口	64,701人	事業費	1,893千円
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。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ● 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している電子申請システム「LoGoフォーム」。自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」となっている。 ● LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能 ・ 申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）		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。 電子申請 ・ ガイドに従って入力 ・ 印刷や移動、郵送が不要 ・ 印刷や移動、郵送などによる経費や時間がなくなる。 ・ ガイドに従って入力するため、ミスが軽減される。 ・ 申請完了をメールで受け取れる。 電子申請 ・ 24時間365日いつでも申請 ・ 全国どこからでも申請 ・ PCもしくはスマホから簡単に申請可能 ・ 自身のライフスタイルに合わせて場所を選ばず、自由な時間に申請可能。 ・ 入力ミスや不備申請が軽減される。 審査 電子文書交付 ・ 審査後のやりとり可能。 ・ 電子文書交付も可能。 ・ 申請からの後の受領、完了までの双方向のコミュニケーション可能 ・ 電子文書交付で印刷費や郵送料を削減。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 電子申請対応手続き数 ② 総申請数に対する電子申請利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ① 次回もオンライン手続きを継続利用したい人の割合		

事業概要【住民異動手続きのスマート化による住民利便性向上事業】

自治体名	熊本県美里町	人口	8,891人	事業費	2,640千円
事業概要	住民異動の手続等において、在留外国人や住民が長時間窓口滞りしている状況である。デジタルの活用により、来庁者の滞在時間を短縮することで、不安と不満の解消を図る。				
具体サービス	来庁者の滞在時間を短縮することで、不安と不満の解消と事務の効率化！  1. 申請書類をスキャナで読み取る。 2. AI-OCRが書類の文字をデータ化し、各業務システムに反映。 3. 職員様にて読み取り結果を確認し、更新！ 待ち時間短縮！ 利便性向上！				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AI-OCR活用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①AI-OCR活用による満足度 ②AI-OCR活用による手続き時間の短縮				

事業概要【かんたん窓口システム導入事業】

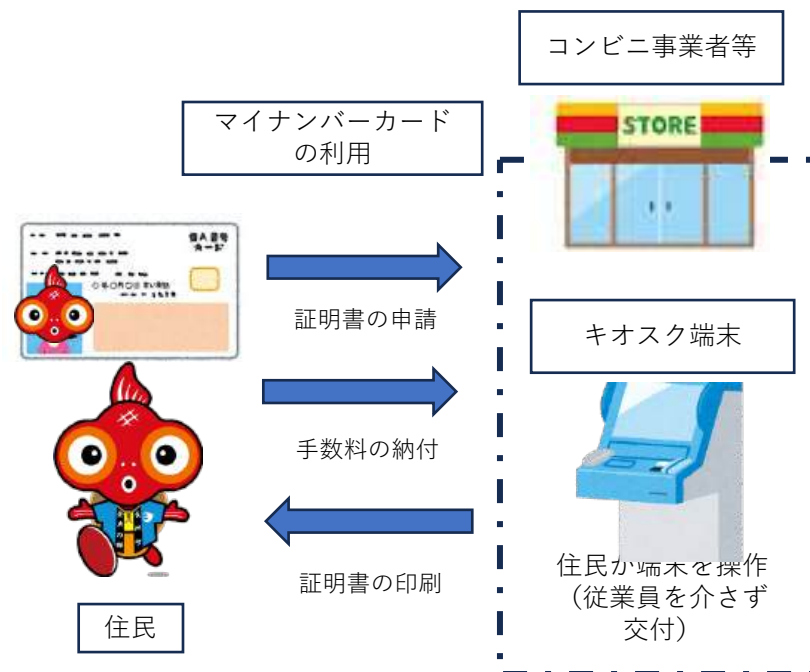
自治体名	熊本県玉東町	人口	5,193人	事業費	7,115千円
事業概要	令和6年5月に新庁舎での業務が開始する予定であり、窓口で申請等に来庁した住民はどの窓口でどの書類を提出するかすぐには理解しがたいことが想定される。 受付窓口でマイナンバーカードを読み込み希望の申請を選択することにより、住民側は希望の申請窓口の案内を受けことができ、かつ、申請書記入の手間削減や待ち時間削減につながるるとともに、職員側も事務の効率化や案内漏れを防止することにつながる。				
具体サービス	本業務で導入するシステムは、来庁した住民の行政手続きをデジタル化し、「書かない」窓口を実現します。 【TASKクラウド かんたん窓口システム】 ● 来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施できます。 ● マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力を不要とします。 ● 設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。 ● 入力した申請データは関連課で活用できます。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①ユーザー獲得に向けた周知広報 ②かんたん窓口システム利用率 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者満足度 ② ③		

事業概要【南関町入札参加資格関連事務システム導入事業】

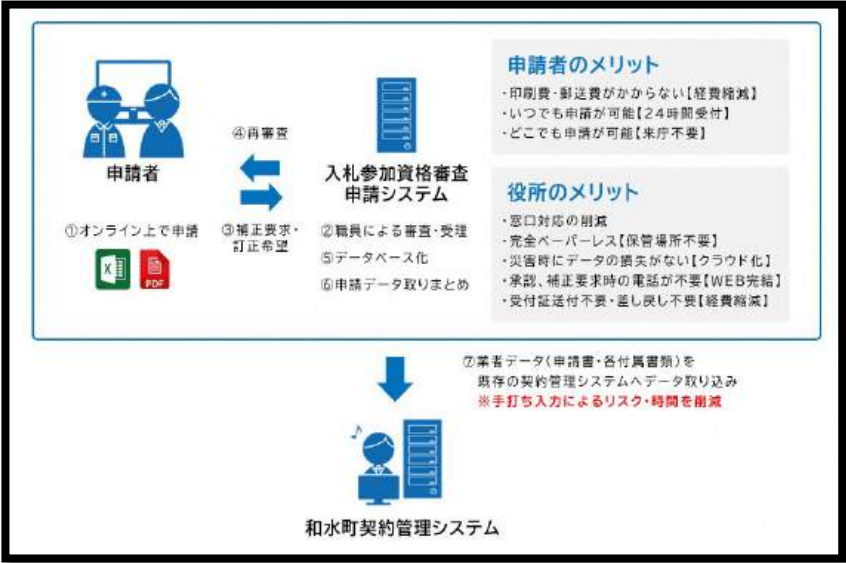
自治体名	熊本県南関町	人口	8,856人	事業費	6,170千円
事業概要	総務省が策定した「自治体DX推進計画」において、自治体が足並みを揃え、行政サービスのデジタル化、オンライン化を推進することとされており、その一環として、競争入札参加資格審査申請に関するデジタル化に向けた標準様式を定めたことから、本町においても、令和6年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札参加資格関連事務システム」という。）を一体的に構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本町における審査事務等の効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につながる。 【業者管理システム】 ・入札参加資格審査申請システムと連携する仕組みを業者管理システムとして構築することで、最新の経営審査情報を取り込むことができ、事業者データの一元管理を行うとともに当該データを効率効果的に活用することができる。 ・経審(経営事項審査)の総合評点を申請する必要がなくなることにより、事業者においては変更申請等に係る負担軽減、職員においては入力作業等の事務効率化につながる。				
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システムを利用した申請件数割合				【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者） ②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減

事業概要【コンビニ交付サービス導入事業】

自治体名	熊本県長洲町	人口	15,442人	事業費	8,043千円
事業概要	各種証明書の交付において、仕事等で日中来庁できない人や休日・時間外等の閉庁時間帯への対応、また、マイナンバーカードの活用促進という地域課題の解決に向け、マイナンバーカードを活用し、役場窓口に来庁しなくてもコンビニエンスストア等で住民票の写し、印鑑登録証明書の交付が受けられる環境整備を行うことで町民サービスの向上及び窓口混雑の緩和を図る。導入にあたり、自治体基盤クラウドシステム（BCL）によるコンビニ交付システムを導入し、証明書交付サービスの提供を行う。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス導入事業】 自治体基盤クラウドシステム（BCL）を導入し、コンビニ等店舗に設置してあるキオスク端末で、マイナンバーカードを利用した公的個人認証方式により対象の証明書の発行を行う。 （交付する証明書） ・ 住民票の写し ・ 印鑑登録証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付における証明書交付件数（住民票の写し・印鑑登録証明書）				
	【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカード交付率 ②コンビニ交付の利用者満足度				



事業概要【和水町入札参加資格審査申請システム導入事業】

自治体名	熊本県和水町	人口	9,105人	事業費	4,697千円
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、本町においても、令和6年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札参加資格審査申請システム」という。）を構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本町における審査事務等の効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につなげる。		 申請者のメリット ・印刷費・郵送費がかからない【経費削減】 ・いつでも申請が可能【24時間受付】 ・どこでも申請が可能【来庁不要】 役所のメリット ・窓口対応の削減 ・完全ペーパーレス【保管場所不要】 ・災害時にデータの損失がない【クラウド化】 ・承認、補正要求時の電話が不要【WEB完結】 ・受付証送付不要・差し戻し不要【経費削減】 ⑦業者データ（申請書・各付属書類）を既存の契約管理システムへデータ取り込み ※手打ち入力によるリスク・時間を削減		
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システムを利用した申請件数割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者） ②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減		

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	熊本県和水町	人口	9,105人	事業費	8,756千円
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、職員のチェックの負担や、入力ミス、クレーム等の削減が期待できる、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】 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または照合番号B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 ②手続き所要時間の短縮 ③マイナンバーカードの保有枚数率		

事業概要【行政手続のオンライン化による町民サービス向上事業】

自治体名	熊本県菊陽町	人口	43,868人	事業費	22,696千円
事業概要	現在、本町ではオンラインで申請し、完結する手続がわずか4種類に限られている。町民アンケートでは、役場に行くことや書類での手続が負担だと明らかになっており、数多くの手続をオンライン化するとともに、SMSによる各種周知や手続サイトへの誘導等を行うことにより、町民が窓口に来ずとも行政サービスを受けられるようにする。併せて、文書管理の電子化とともに町と事業者の契約や町から町民への通知等を電子化し、事業者及び町民の利便性向上を図る。				
具体サービス	【電子申請システム】 - 各種申請をオンライン上で受け付けることにより、町民は24時間都合の良い時間に申請が可能となる。 - マイナンバーカードを活用することで本人確認を同時に済ませることができ、また町民への連絡もオンラインで行うことで、町民の来庁の必要がなくなる。 【SMS通知サービス】 - 携帯電話番号へのSMSにより、メールアドレス不所持や変更などがあっても、確実に町からの情報を届けることが可能になる。 - 電子申請サービスや地方税収納サイト等へURLで誘導することにより、オンライン申請・納付など町民の利便性が向上する。 【電子文書通知サービス】 - 契約書や各種通知等を電子化することで、事業者や町民の来庁や印紙等の負担が軽減できる。 - 契約書の電子化の前提として、庁内の文書管理の電子化を実施する。 町民 事業者 インターネット 電子申請 電子メール HP, LINE 紙媒体 SMS 専用サイト 契約書承認 町				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請対応手続数 ②SMS送信数 ③契約書電子化件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請満足度調査 ②SMS通知サービス満足度調査 ③契約事務に係るコスト削減効果				

事業概要【南小国町スマート窓口推進事業】

自治体名	熊本県南小国町	人口	3,860人	事業費	25,967千円
事業概要	現在、様々な行政手続きのほとんどが紙ベースで行われ、同じ情報を何度も手書きする必要がある手続きもあり、来庁者にとって大きな負担となっている。システムを導入し、ナビゲーションによる適切な手続きの判定など、デジタルを活用した申請手続きにより、住民の負担軽減を図る。また、窓口で職員が話した内容をリアルタイムでディスプレイに字幕表示されるシステムを導入し、住民サービス向上につなげ、誰ひとり取り残さないスマート窓口を実現する。				
具体サービス	【書かない窓口システム導入サービス】 - 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により、来庁者に対してどの部署でこういった手続きが必要なのかを素早く案内することで、滞在時間短縮につながる。 - システム搭載の入力補助機能により、複数の部署に行くことが必要な転入等の手続きにおいて、同じ情報を何度も書かせないことが可能となり、来庁者（特に高齢者等）の負担軽減を図る。 【窓口多言語対応機器導入サービス】 - アプリと連動することで多言語表示できる透明ディスプレイ及び周辺機器(タブレット・マイク)を庁舎内の各窓口を導入する。 - システム導入により、外国人等への説明をより正確かつスムーズに行うことができるようになり、窓口での手続き時間の短縮につながる。 1. 直接来庁された方への申請受付（庁内受付） 職員様と対面で手続きのガイダンス 別途受付用の端末が必要 ゆびナビふらず上で申請書を作成 本人確認 申請書完成！ 2. 来庁前に事前申請準備一庁内で受付（事前申請） 自宅 手続きのガイダンス（省略可） 申請情報入力 QRコード発行 自治体窓口 QRコード読み込み 別途QRコードリーダーが必要となります 本人確認 申請書完成！ 3. 来庁せずに自宅から申請が完結（完全電子申請） 自宅 手続きのガイダンス（省略可） 申請情報入力 マイナンバーカードで個人認証 電子決済（費用が発生する場合） 送信 自治体 マイナポータルから申請データをダウンロード 申請書受理！ 2つの新たなサービス導入による手続きの負担軽減 住民				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口システムの利用件数 ②窓口多言語対応機器の利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②手続所要時間の短縮		

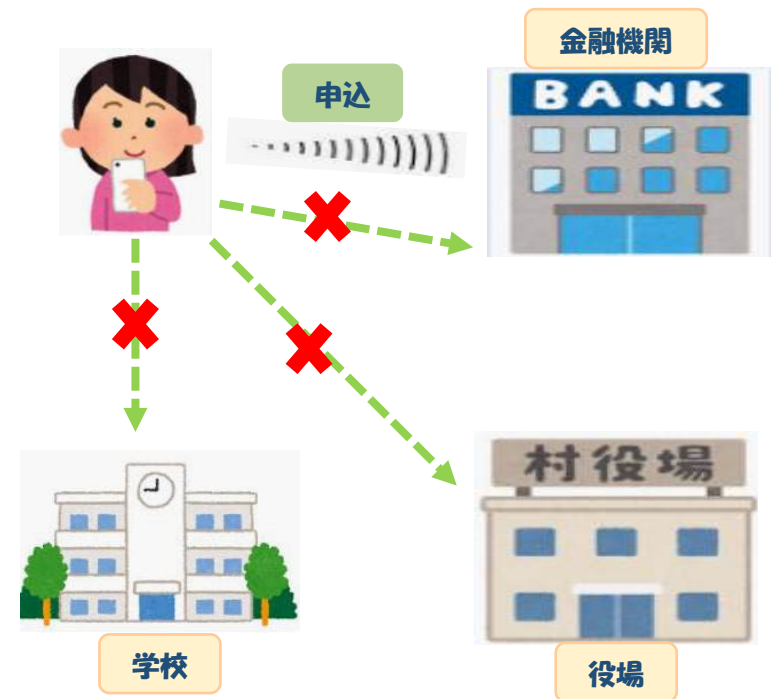
事業概要【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	熊本県西原村	人口	6,952人	事業費	2,812千円
事業概要	全国的にキャッシュレス決済が広がりを見せ、村内の事業者でもほとんどが対応している中、本村行政手続きについても利用者からのキャッシュレス決済への対応を求める声も少なくない。一方で、村内のＤＸを推進するにあたり、本村人口の約32%を占める高齢者の方を中心とした一般的にデジタルに慣れていない世代の方々に身近にデジタル技術とその利便性を感じてもらう機会を提供したい。これに対して、キャッシュレスサービスを導入し、住民の利便性向上ひいては村のＤＸ推進に資することも目的とする。				
具体サービス	【キャッシュレスサービス】 ・ JT-VT10/JT-VC10（決済代行：肥銀カード株式会社） …クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。 【POSシステム】 ・ POS+retail（ポスタス株式会社） …キャッシュレス端末JT-VT10に搭載することのできるPOSシステムのため、POS用タブレット不要で、1台で会計～決済まで完結する。システムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務を効率化を実現する。 【対象手続き】住民票、各種戸籍証明書、各種税証明書の発行手数料				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス利用率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ② ③		



事業概要【オンライン口座振替受付の促進】

自治体名	熊本県南阿蘇村	人口	10,144人	事業費	9,286千円
事業概要	給食費納入にかかる口座振替の効果を最大限に発揮するため、一元管理が可能な管理システムの導入に加え、住民がスマホやパソコンを利用したオンラインによる口座振替サービス受付を導入する。口座振替利用の更なる充実と拡大により利便性を高め、「来ない窓口」の促進を行う。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス導入】 現在金融機関の窓口で受付を行っている口座振替の受付につき、利用者のスマホ・PC等によりインターネット環境での口座振替受付を行なう。 【給食費徴収管理システム導入】 学校給食の給食費徴収事務を一元化管理するシステムの導入を行う。 ・生徒及び職員情報登録、変更 ・喫食、欠食管理 ・入金、未納、支払い管理 ・徴収、請求管理、返金処理 等				
主なKPI	【アウトカム指標（成果指標）】 ①Web口座振替による来庁時間削減 ②給食費納入にかかる待機時間の削減 ③住民満足度				



事業概要【DXによるスマートな窓口の実現】

自治体名	熊本県南阿蘇村	人口	10,144人	事業費	16,600千円
事業概要	マイナンバーカードを利用して氏名・住所・生年月日等の情報を転記する申請書作成支援システムの導入行い、 手続内容によって何度も記載をすることなく手続きを完了させる。また、セミセルフレジの導入により、多様なキャッシュレス対応に加え金銭確認や受け渡しの時間短縮により、住民の窓口での待機時間削減を図る。				
具体サービス	【窓口申請書作成支援システム導入】 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導入により、申請書への氏名、住所、年齢等の記載が省略でき、手続毎に複数回の記載が必要な申請書への「書かない」対応が可能となる。 【セミセルフレジ導入】 手数料等の会計につき、利用者が自ら入金またはキャッシュレス決済を行うことにより、金銭確認や受け渡し時間の省略により住民の窓口での待機時間の削減が可能となる。  The diagram illustrates the streamlined service process. It starts with a woman using a My Number Card at a terminal to input data into an application form. This data is then processed by a cashier, who provides the final document to the resident. The process is shown as a sequence of steps connected by arrows, highlighting the integration of the My Number Card system and the semi-self-service cashier.				
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での申請書作成数 ②キャッシュレス支払い件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①来庁から対応終了までの滞在時間の削減 ②住民満足度				

事業概要【DXによる迷わない窓口の実現】

自治体名	熊本県南阿蘇村	人口	10,144人	事業費	15,304千円
事業概要	屋外向けデジタルサイネージの導入により、広範囲において行政情報や緊急情報の発信が可能となる。また、役場内では外国人を含む来庁者が必要な情報を素早く得ることで、「迷わず」窓口へ到着し、窓口での待機時間のお知らせや有用な情報を得ることができる、来庁者にストレスを与えない心地よい役場の実現を目指す。				
具体サービス	【デジタルサイネージ導入】 屋外では、観光施設やイベント会場において広範囲向け行政情報や緊急情報の発信を行う。 屋内では受付窓口等での外国語表記を併記した総合案内、会議室案内や最新情報等により来庁者が「迷わない」庁舎を実現するとともに、災害発生時には避難所等で最新情報の伝達手段として活用できる。 【リモート通訳システム導入】 年々増加する外国人の窓口来訪の際、来庁者が「迷わず」手続きを行えるよう、画面や書類を確認しながらオンラインでの通訳システムの導入を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタルサイネージにより発信したコンテンツ数 ②リモート通訳システムの利用回数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①外国人対応時間の減少割合 ②避難所設置後の情報提供に要する時間・経費の削減割合 ③住民満足度				



事業概要【電子申請システム（LoGoフォーム）導入事業】

自治体名	熊本県御船町	人口	17,226人	事業費	590千円
事業概要	本町は、平坦地及び広大な中山間地域で形成されており、特に中山間地域に住んでいる町民や現役世代にとっては、開庁時間に役場へ出向き、各種申請を行うまでに多大な負担がかかり、住民サービス面での課題をかかえている。いつでも・どこでも各種申請を行うことが出来る当事業により、利用者の移動負担軽減や利便性の向上を図る。				
具体サービス	【各種申請のオンライン化】 ・利用者が庁舎へ出向いて申請を行っていたものについて、24時間365日パソコンやスマートフォンから申請が可能。 例）駐車場の借用申請、行事開催届、上下水道等のオンライン申請 ・申請から許可までを全てオンライン化することで、利用者の利便性が向上する。 現行 役場開庁時に申請者は出向く必要があり、申請の許可まで時間を要する 導入後 申請者はいつでもどこでも申請が可能、また許可までの時間短縮も期待される				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請サービスの申請書作成件数 ②周知のための広報誌掲載回数 ③通知文に申請フォームのQRコード掲載件数 ④電子申請サービスの申請件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用者の満足度 ②申請から手続き完了までの利用者の待ち時間 ③申請書処理に係る職員の対応時間				

事業概要【電子申請システム（LoGoフォーム）導入事業】

自治体名	熊本県嘉島町	人口	10,144人	事業費	784千円
事業概要	「平日のみ開庁する庁舎へ訪れる時間が無い」等利用者に不便を強いている本町では、当事業により利便性の高い電子申請システムを導入することにより、申請者の移動負担軽減や利便性の向上を図る。				
具体サービス	【各種申請のオンライン化】 ・利用者が庁舎へ出向いて申請を行っていたものについて、24時間365日パソコンやスマートフォンから申請が可能。 例）住民健診申込、職員採用試験申込、地下水採水量報告、アンケート調査等 ・申請のオンライン化を推進することで、庁舎に出向く必要が少なくなり、利用者の利便性が向上する。 ・申請が紙で行われる場合、職員または委託先等による転記作業が必要であったが、システムが導入されることにより、集計作業が従来より大幅に簡素化される。 現行（住民健診申請における例） 役場開庁時に申請者は申込書の郵送または出向く必要があり、申請の許可まで時間を要する 導入後 申請者はいつでもどこでも申請が可能、また通知が届くまでの時間短縮も期待される				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請サービスの申込事業件数 ②周知のためのHP・広報誌掲載回数 ③住民健診における申請件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民向けアンケートにおける満足度		

事業概要【益城町入札参加資格審査申請システム導入事業】

自治体名	熊本県益城町	人口	33,971人	事業費	2,928千円
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、本町においても、令和6年度から標準様式に対応する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム（以下「入札参加資格審査申請システム」という。）を構築し、運用することで、事業者の事務負担の軽減と本町における審査事務等の効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や経済的負担の削減につなげる。 申請者のメリット ・印刷費・郵送費がかからない【経費縮減】 ・いつでも申請が可能【24時間受付】 ・どこでも申請が可能【来庁不要】 役所のメリット ・窓口対応の削減 ・完全ペーパーレス【保管場所不要】 ・災害時にデータの損失がない【クラウド化】 ・承認、補正要求時の電話が不要【WEB完結】 ・受付証送付不要・差し戻し不要【経費縮減】 ①オンライン上で申請 ③補正要求・訂正希望 ④再審査 ②職員による審査・受理 ⑤データベース化 ⑥申請データ取りまとめ ⑦業者データ（申請書・各付属書類）を既存の契約管理システムへデータ取り込み ※手打ち入力によるリスク・時間を削減 益城町契約管理システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査申請システムを利用した申請件数割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格電子申請満足度調査（事業者） ②申請登録業務における申請者の経済的負担の削減				

事業概要【コンビニ交付推進事業】

自治体名	熊本県益城町	人口	33,971人	事業費	2,075千円
事業概要	高齢者をはじめとするデジタルツールに不慣れな方のマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付利用について伸び悩んでいる。一方、外国人においては、近隣自治体への外国企業の進出による人口増加が予想されているがその受け入れ体制が不十分であり、「らくらく申請窓口」による端末操作習熟および「透明ディスプレイモニタ」を使用した円滑なコミュニケーションにより誰一人取り残さないデジタル化を目指す。				
具体サービス	【らくらく窓口交付サービスの導入】 ・庁舎の窓口へらくらく窓口交付サービスを導入し、申請書の記入不要で証明書を交付できる体制構築を行う。また、コンビニ交付でネックとなる端末操作を補助し操作習熟を図ることで次回以降のコンビニ交付利用を促す。 【透明ディスプレイモニタの導入】 ・総合案内や庁舎の窓口へ文字起こし機能及び翻訳機能を備えた透明ディスプレイモニタを導入し、外国人や耳の不自由な方等とのコミュニケーションを円滑にする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①らくらく窓口交付サービスでの発行件数 ②透明ディスプレイモニタの利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①らくらく申請窓口の住民満足度（窓口アンケート） ②透明ディスプレイの住民満足度（窓口アンケート） ③コンビニ交付の利用件数		

事業概要 【住民票等のコンビニ交付サービス導入事業】

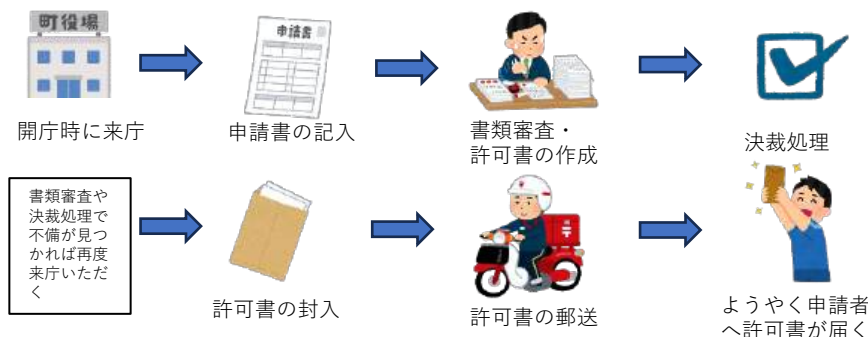
自治体名	熊本県甲佐町	人口	10,156人	事業費	8,279千円
事業概要	マイナンバーカードを利用して住民票の写し及び印鑑登録証明書を全国のコンビニエンスストアで早朝から深夜まで取得することができるシステムを構築することで、役場までの交通の便が良くない住民や勤務の都合等で平日の日中に役場に行くことができない住民の利便性向上を図り、これによりマイナンバーカードのさらなる普及促進を図る。				
具体サービス	住民が、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストア等で毎日6:30から23:00まで住民票の写しなどを取得できるサービスを導入する。 取得できる証明書 ・ 住民票の写し ・ 印鑑登録証明書				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 証明書交付件数に占めるコンビニ交付の割合 ② コンビニ交付サービスについての周知件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① マイナンバーカード保有率 ② 「情報・通信体制の整備（コンビニ交付）」満足度		

事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上事業】

自治体名	熊本県甲佐町	人口	10,156人	事業費	885千円
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ことで利用者の移動負担軽減や利便性の向上などさらなるサービス向上を目指す。				
具体サービス	【各種申請のオンライン化】 ・利用者が庁舎へ出向いて申請を行っていたものについて、24時間365日パソコンやスマートフォンから申請が可能。 例) 駐車場の借用申請、行事開催届、上下水道等のオンライン申請 ・申請から許可までを全てオンライン化することで、利用者の利便性が向上する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請サービスの申請書作成件数 ②周知のための広報誌掲載回数 ③電子申請サービスの申請件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民向けアンケートにおける満足度				

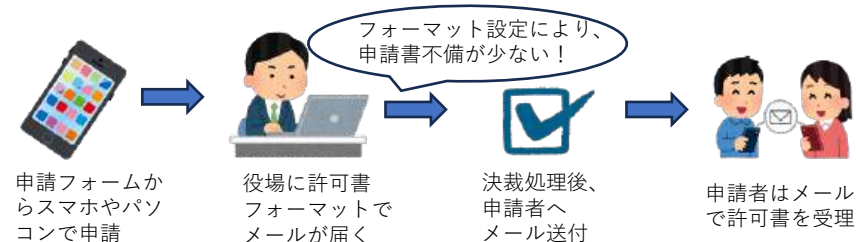
現行

役場開庁時に申請者は出向く必要があり、申請の許可まで時間を要する



導入後

申請者はいつでもどこでも申請が可能、また許可までの時間短縮も期待される



事業概要【山都町入札契約関連事務システム導入事業】

自治体名	熊本県山都町	人口	13,300人	事業費	16,266千円
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、本町においても、令和6年度から標準様式を包括する競争入札参加資格審査申請に係る電子申請システム等（以下「入札契約関連事務システム」という。）を構築、運用することで、事業者及び本町の事務負担の軽減、効率化を図る。				
具体サービス	【入札参加資格審査申請システム】 ・オンライン申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本町の受付登録事務の迅速化が図られ、事業者の利便性向上や登録事業者の増加につなげる。 【契約管理システム】 ・本システムでは入札参加資格審査申請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図る。 【電子契約システム】 ・本システムでは、クラウド上で契約の締結を行うことで、事業者の事務負担軽減やコスト削減、ペーパーレス化を図ることができ、契約管理システムとの連携により契約関係情報の一元管理を図る。 【くまもと県市町村電子入札システムとの連携の仕組み】 ・契約管理システムから、熊本県が運用している「くまもと県市町村電子入札システム」とデータ連携する仕組みを構築することで、職員の事務作業の効率化を図る。		The diagram illustrates the integration of three systems: the Bid Participation Qualification Review System, the Contract Management System, and the Electronic Contract System. It shows the flow of data and processes between these systems and their connection to the Kumamoto Prefecture Electronic Bid System. The diagram lists various benefits for applicants, the town office, and the contracting parties.		
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書における標準様式の項目採用割合増加 ②入札参加資格審査申請における電子申請の割合増加 ③全契約件数に占める契約管理システムの利用件数割合増加 ④入札参加資格審査申請数増加 ⑤契約件数に対する電子契約の割合増加		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請登録業務における申請者の経済的負担の削減 ②入札参加資格審査申請のオンライン化による事業者の満足度 ③契約業務における事業者の経済的負担の削減		

事業概要【窓口業務スマート化推進事業】

自治体名	熊本県山都町	人口	13,300人	事業費	19,646千円
事業概要	既に導入済のオンライン申請ツール（LoGoフォーム）にオンライン決済機能及び本人認証機能を追加し、オンライン申請を拡充し「来させない窓口」を充実させる。また、来庁者の申請書作成時の負担を軽減するため申請書作成支援システムを導入し「書かない窓口」「迷わない窓口」を充実させる。 なお、ツールを効果的かつ最大限活用するため基幹業務用ネットワーク無線化による窓口以外のスペースで申請書作成支援システムを活用した申請受付サービスを実装する。				
具体サービス	オンライン申請手続きの拡充（LoGoフォーム） ◆LoGoフォームオンライン決済機能追加 ◆LoGoフォーム本人認証機能追加 申請書作成支援システムの導入 ◆システム導入による迷わない、書かない窓口の充実 窓口以外での申請受付サービスの実装 ◆多様な場所での手続きによる歩かせない、待たせない窓口		〈事業実施後のイメージ〉 オンライン申請手続き拡充  - オンライン決済 - マイナンバーカードによる本人認証 - 来させない窓口の充実 申請書作成支援システム 〈来庁時〉 - 書かない窓口の充実 - 迷わない窓口の充実  サービスを効果的かつ最大限活用 窓口以外での申請受付サービス - 待たせない窓口の充実 - 歩かせない窓口の充実 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン決済対象手続き増加数の把握 ②オンライン決済利用回数の把握 ③本人認証機能を実装するオンライン申請手続き数の把握 ④本人認証機能を実装するオンライン申請利用回数の把握 ⑤申請書作成支援システム対象手続き数の把握 ⑥申請書作成支援システム利用回数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口等における行政サービスの町民満足度調査 ②オンライン申請が可能な手続きにおける来庁者減少数の把握 ③来庁者平均滞在時間の計測 ④LoGoフォーム追加オプション機能、オンライン決済利用満足度 ⑤LoGoフォーム追加オプション機能、電子認証利用満足度		

事業概要 【マイナンバーカードを活用した書かない窓口事業】

自治体名	熊本県芦北町	人口	15,304人	事業費	1,133千円
事業概要	役所で行う住民票申請やマイナンバーカード関連の手続きについて、申請書に住所・氏名などを記載するが、交付する書類または行う手続きに対して住民が記載する時間のほうが掛かる場合がある。そこで、来庁者が所有するマイナンバーカードを活用して本人確認を行うこと及びカードに記載された基本情報（住所・氏名・生年月日）を申請書に印字することで、申請書へ記載する負担軽減や申請時間短縮を図る。				
具体サービス	行かない窓口  ・スマートフォンでの電子申請 ・電子決済 書かない窓口 申請支援必要  申請内容を聞き取り、職員が申請書を作成 申請支援不要  マイナンバーカードの活用 住民自ら端末を操作 申請書の作成				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請件数のうち、書かない窓口を活用した申請件数の割合 ②対応可能サービス数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民満足度 ②窓口申請にかかる手続き時間削減率				

事業概要【オンライン申請システム導入事業】

自治体名	熊本県津奈木町	人口	4,222人	事業費	884千円
事業概要	行政手続きのために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。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやり取りを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。				
具体サービス	【電子申請サービス】 ●ノーコード電子申請システム「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 ・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）				
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利用者満足度		

事業概要【電子契約システム導入事業】

自治体名	熊本県津奈木町	人口	4,222人	事業費	1,100千円
事業概要	電子契約システムを導入し、これまで「紙」と「印紙」に代えて、電子ファイルと電子署名や電子サインを使って、インターネット上で契約締結し、そのまま電子データとしてクラウドに保管する。これにより、契約業務コストの削減、契約事務の効率化、契約業務の基盤強化を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 電子契約システムを導入し、町が発注する契約において、電子ファイルと電子署名や電子サインを使って、インターネット上で契約締結し、そのまま電子データとしてクラウドに保管する。 【電子契約システム機能（サービス）】 ●契約書フォーマットの登録・編集 ●システムによる庁内稟議 ●電子署名 ●クラウドにて契約データを保管		<pre> graph TD Title[電子契約] S((システムで 契約情報の入力/ ワークフロー)) --> A[発注者] A --> B[メール] B --> C(インターネット経由 で電子署名) C --> D[事業者] D --> E[クラウド] E --- F[契約書は クラウドに保管] </pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用満足度		

事業概要 【キャッシュレス決済導入事業】

自治体名	大分県中津市	人口	82,221人	事業費	5,065千円
事業概要	証明発行手続き等の手数料決済においては、利用者よりキャッシュレス決済を希望するニーズが多々あった。窓口のキャッシュレス化により、決済手段の多様化や会計時間の短縮など市民サービスを向上させるとともに、POSレジとの連携により市側の業務効率化を進めることを目的とする。				
具体 サービス	【キャッシュレスサービス端末】 クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。決済方法の選択かつ決済にかかる時間の短縮を実現する。 【POSシステム】 キャッシュレス端末に搭載することのできるPOSシステムを採用して、1台で会計～決済まで完結する。また、クラウドシステムから多種多様な帳票を抽出でき、自治体における集計業務の効率化を実現する。		 イメージ図		
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キャッシュレス決済できる手続きの種類 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口混雑時の待ち時間 ② ③		

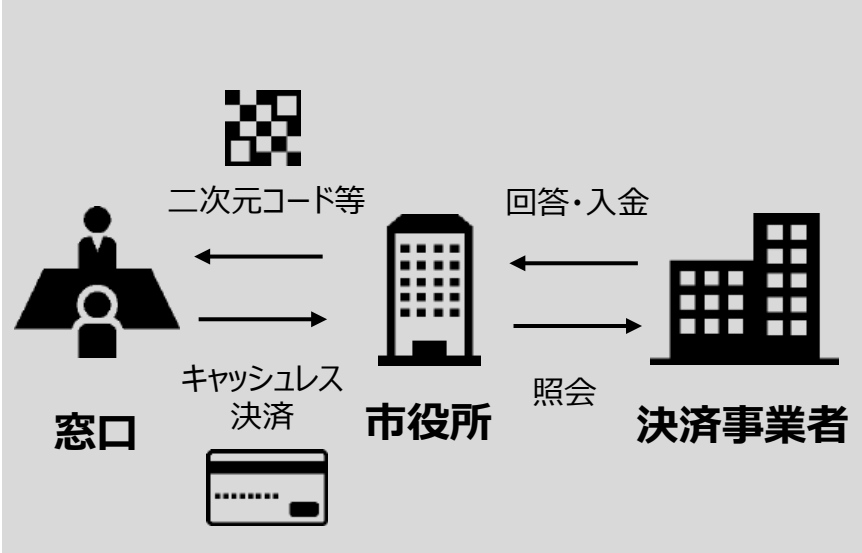
事業概要【庁舎間オンライン相談窓口事業】

自治体名	大分県臼杵市	人口	34,026人	事業費	15,504千円
事業概要	本市では、BCP対策のために臼杵庁舎、野津庁舎、社会基盤・災害支援センターの3庁舎に分割して業務を行っており、防災や消防、社会教育などは別建物で業務を実施しています。そのため、担当課と異なる庁舎にお越しいただく市民がおり、そのたびに関係する庁舎に移動していただいているが最大30分程度の時間を要するため庁舎間のテレビ電話システムを導入することで移動することなく相談等が実施できる環境を構築します。				
具体 サービス	完全閉域網である既存の庁内ネットワークを活用したテレビ会議システムを導入。 また、ライセンス数については各所属（34）と臼杵市の施設（8）に対して2ライセンス付与 【テレビ会議システム】 ・テレビ会議システム ライセンス等 ・端末等の環境整備				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン会議利用数 ②オンライン会議利用時間 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民の移動時間削減 ②満足度調査				

事業概要【窓口申請支援システム拡充事業】

自治体名	大分県臼杵市	人口	34,026人	事業費	6,644千円
事業概要	本市は、令和5年度に窓口支援システムを稼働し、転入出、お悔やみ等の住民異動について、異動届や各種申請書の記入省略ができるよう環境を整備しました。当市の窓口業務は、主に臼杵庁舎、野津庁舎の2カ所で行っていますが、窓口支援システムは臼杵庁舎の市民課でのみ稼働しているため、市民課以外の窓口を導入するとともに、記入省略できる対象申請書を増やすことで市民サービスの拡充を図ります。				
具体サービス	現在導入している窓口支援システムを市民課以外の窓口を導入するとともに、記入省略できる申請書を追加する。 【窓口支援システム】 ・窓口への環境整備（5式） ・申請書追加（20帳票） 現行 市民課のみ 職員 スクナ 端末 タブレット 窓口 申請書 市民 事業後 市民課以外にも拡大 職員 スクナ 端末 タブレット 窓口 + 5 式 + 2 0 帳票 申請書 市民				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムの稼働件数 ②申請書の発行件数 ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①手続所要時間の短縮 ② ③				

事業概要【窓口キャッシュレス化事業】

自治体名	大分県津久見市	人口	15,418人	事業費	2,935千円
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、様々な決済手段を導入し、キャッシュレス化することによって、市民サービスの向上を図り、併せてPOSレジを導入することで、市役所側での業務効率化を図ることを目的とする。また自動釣銭機を導入することで、金銭の受け渡しによる人為的なミスがなくなり、蓄積されたデータを基にデータ分析を行うことで体制改善の参考にすることができ、市民サービスの向上、業務効率化につなげることができる。				
具体サービス	＜サービスイメージ＞  【キャッシュレスサービス】 キャッシュレス端末を利用することで、クレジット・電子マネー・二次元コードの主要なキャッシュレス決済を一台の端末で行うことを可能とするもの。自動釣銭機と連携することで現金による決済も管理することができ、市民に支払方法の選択肢を広げることを可能とする。 また、キャッシュレス端末にPOSシステムを搭載することで、必要に応じた帳票出力ができ、日次等の集計作業を容易に行うことができるので、適正な人員配置、業務の効率化を実現する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口のキャッシュレス比率 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス決済サービスの満足度 ② ③				

事業概要【竹田市スマート窓口導入事業】

自治体名	大分県竹田市	人口	18,782人	事業費	80,080千円
事業概要	本市では市民の約83%がマイナンバーカードを取得しているが、行政手続きにおいてその利点が活かせる環境が十分に整っていない。また、市民が来庁する際「どの窓口で手続きをすればよいか判断しにくい」等の不満の声が出ている。本事業では、①マイナンバーカードの利点を活かし、②スマホやPCから各種申請等の手続きが完了でき、③1つの窓口で全ての手続きが完結する「待たない」「書かない」「迷わない」をコンセプトとした複数ツールの組合せによるフロントヤード改革を実施する。また、市民からの要望が多い窓口におけるキャッシュレス決済への対応も合わせて実施する。				
具体サービス	【「行かない」「待たない」「書かない」窓口】 ・住民にLoGoフォームで手続き対象者や手続き内容について情報入力をしてもらう。入力内容に応じて、マイナポータルによる申請や証明書のコンビニ交付サービス利用等を案内することで「行かなくていい」窓口を実現する。 ・オンライン申請だけでは完結しない手続きや直接来庁した市民に対しては、各窓口に設置のタブレットから申請をしてもらい、窓口受付時の負担を軽減する。 ・窓口手続き時に窓口申請支援システムを利用して各手続きのヒアリングを行うことにより、手続き対象者の資格情報を基に必要な手続きを抽出する。また、マイナンバーカードを利用した本人確認や住所等の申請書への反映を行う。窓口申請支援システムで入力した内容はRPAで基幹系システムへ連携する。 【窓口キャッシュレスサービス】 ・来庁時の手数料支払いについて、POSレジを導入することで、キャッシュレス対応と住民の利便性を向上させる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①デジタル申請の利用件数(オンライン) ②窓口申請支援システムの利用回数/利用率 ③キャッシュレス決済の利用件数 ④マイナンバーカードを利用した証明書発行数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民課の窓口の滞在時間の減少 ②行かない窓口・電子申請における利用者の満足度 ③レジ時間の短縮 ④セミセルフレジの利用者の満足度				

事業概要【持続可能な社会をめざす窓口推進事業】

自治体名	大分県国東市	人口	25,721人 (11月末)	事業費	37,720千円
事業概要	本市では急激な人口減少や高齢化が進んでおり、効率的な行政運営のために、職員数の削減とともに業務を支所から本庁に集約する取組を行っている。市民が専門的な内容の相談や非定型的な手続きを行う場合には、本庁まで来庁しなければならない状況がある、一方で、バス路線の減便・廃止により、周辺地域の方々が本庁まで来ることは、年々困難を増している。本事業では、市民がどこに住んでいても、平等に行政サービスを受けられるよう、支所から気軽に相談できるリモート窓口システムと多様な支払い方法が可能になるキャッシュレスサービスを導入することにより、市民サービスの向上を図る。				
具体サービス	【リモート窓口システムの導入】 本庁と支所3か所をつなぐリモート窓口システムを導入し、本庁への来庁が困難な市民が支所からでも健康、福祉をはじめとした各種相談や申請書類の作成など、行政手続きのサポートを受けられるようにする。また、配慮が必要な相談の場合には、市民が相談スペース外の会議室等からでも相談することができるよう、また、職員側も市民からの相談を庁内の場所を問わず受けることができるよう、庁内イントラ回線の無線化についても整備する。 【窓口キャッシュレスサービス】 来庁時の手数料支払いにおけるキャッシュレス対応をすることで、市民の利便性を向上する。支所など、金融機関を経由することなく、各種支払いが行えるようにする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①支所でのリモート窓口利用件数 ②キャッシュレスサービス利用者数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②キャッシュレスサービスを導入している事業者数 ③		

事業概要【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ導入事業】

自治体名	宮崎県宮崎市	人口	397,078人	事業費	33,540千円
事業概要	本庁市民課で導入した証明発行等手数料のキャッシュレス決済対応セミセルフレジを、出先機関にも導入することで、市内全域へのキャッシュレス化推進を図り、「多様な決済手段の提供」と「非接触型窓口の整備」による市民の「利便性」や「感染症対策への安心感」を高める。加えて、市税等の支払もセミセルフレジを利用することで、高額支払い時においても迅速かつ正確な決済ができ、市民及び職員双方にとって効率的な会計処理を実現する。				
具体 サービス	【サービス】 ・市内全域（出先機関窓口10か所）で、証明発行等手数料のキャッシュレス決済が可能となる。 ・市税等の収納も、納付書バーコード読取りによって、セミセルフレジでの決済が可能となる。 【システム（POSシステムセミセルフレジ）】 ①証明発行等手数料のキャッシュレス決済対応 ②自動釣銭機精算 ③納付書バーコード読取り ④発行件数および収納金額の自動集計		市民側 ① ②  職員側 ③ ④ 		
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用件数 ②キャッシュレス決済利用割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①セミセルフレジでの会計処理に要する時間 ②セミセルフレジによるキャッシュレス決済利用満足度 ③		

事業概要【入札契約関連システム導入事業】

自治体名	宮崎県都城市	人口	158,363人	事業費	9,591千円
事業概要	入札契約関連事務においては、申請書類の作成や郵送コスト、入札会場への移動や拘束時間など事業者には大きな負担が発生しているが、インターネットを利用した入札参加資格申請システムや電子入札システムおよび契約管理システム（以下「入札契約関連システム」という。）を一体的に構築・運用することにより、事業者の事務負担の低減と利便性の向上、および本市の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】 - インターネットによる申請を行うことにより、事業者の経費、時間、手間の削減が図られる。 - 総務省標準様式への準拠 - 登録事務の迅速化 【契約管理システム】 - 入札参加資格申請システム及び電子入札システムと連携したシステム - 業者情報と契約案件の一元管理 - 審査事務の効率化 【電子入札システム（物品・役務）】 - インターネット利用による入札事務のオンライン化 - 入札参加者の移動時間、拘束時間、経費の削減 - 入札会場確保が不要				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格システムへの登録者数 ②契約管理システムへの登録件数 ③電子入札件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格申請事業者の満足度 ②契約管理システム利用者の満足度 ③電子入札参加事業者の満足度		

事業概要【窓口申請支援システム導入事業】

自治体名	宮崎県日南市	人口	49,088人	事業費	1,562千円
事業概要	市民課窓口において、マイナンバーカードや運転免許証の券面情報を読み取り、住所や氏名が記載された申請書を印刷する機器を設置することで、申請者の記載事項を減らし申請が可能となる仕組みを提供する。窓口に来た市民の滞在時間を減らし、住民サービスを向上させる。 また、申請書の誤字脱字等が減ることで、職員側も再確認等の手間が削減され、業務負担の軽減に繋がる。				
具体サービス	【窓口申請支援システム】 - 市民等が申請に来た際に、マイナンバーカードや免許証等の記載情報を読み取り、氏名や住所等が自動的に印刷された申請書類を出力する。 - 出力された申請書類に必要事項のチェックのみ行い、申請を行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口申請支援システムの利用件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成に要する時間の短縮 ②窓口申請支援システム利用者の満足度 ③				

事業概要【セミセルフレジ導入による窓口収納サービスの向上】

自治体名	宮崎県日向市	人口	57,601人	事業費	14,983千円
事業概要	窓口での証明書発行等の手続きにおける混雑と職員の業務負担の課題を解消するため、セミセルフレジを導入し、手数料等の収納事務を効率化するもの。これにより、窓口での手続き時間が短縮され、市民の利便性が向上するとともに、職員の業務負担が軽減され、より質の高いサービス提供に注力できる環境整備を図る。				
具体サービス	【セミセルフレジ導入による窓口収納サービスの向上】 - 手数料等の自動収納システムの導入 セミセルフレジを導入することで、窓口での手続きにおける手数料等の収納を自動化するもの。市民は自分で手数料等を支払うことができ、待ち時間を大幅に短縮することが可能となる。また、職員の業務負担も軽減され、より多くの業務に対応することができる。 - キャッシュレス納付など多様な収納形態の提供 多様な収納形態を提供することで、市民は現金だけでなく、スマートフォンやクレジットカードを使用して手数料等を支払うことができ、住民サービスの質の向上を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①セミセルフレジによるキャッシュレス納付率 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口での手続き時間の短縮 ② ③		

事業概要【デジタル技術を活用した公共施設の環境美化事業】

自治体名	宮崎県日向市	人口	57,601人	事業費	6,738千円
事業概要	本市では、南海トラフ地震から市民を守るため、避難山や防災公園を整備しています。また、「市民との協働まちづくり」を重視し、人口減少の中でも活力あるまちづくりを進め、公共施設利用者の安全確保と環境美化を地域住民と共に行っていますが、人員不足や安全衛生上の問題から。無線遠隔草刈り機の導入し、市民の安全確保や管理作業の省力化図り、施設の環境美化を進めます。				
具体サービス	①施設の環境美化と安全確保 環境整備された公園等が利用でき、市民の憩いの施設の充実や、有事での避難時に草木等が避難の妨げとならないことで、市民の安全が確保できる。 ②無線遠隔草刈り機を活用した作業の効率化 避難山や公園等を市民と協働で管理するため、無線遠隔草刈り機の貸出しを行い、作業負担軽減と効率化を図る。 ③作業における労災事故の防止 避難山や公園等は平面だけではなく法面も広く、不安定な作業を行うことで、滑落の危険性も高いことから、遠隔操作できる草刈り機を使用することで、作業事故の防止を図る。また、繁茂時期は猛暑であり、作業者の熱中症等の予防も図れる。 ④利用者ニーズの充足 作業効率が高くなり、これまで時間がかかり遅れがちであった作業対応も迅速化し、利用者のニーズの充足を図る。		 避難山等の公共施設 本機は、デジタル技術を利用した遠隔操作で運用でき、危険な法面や急傾斜地での作業をする必要が無く安全性が高い、また刈払機と違い、80%の時間短縮が図られ、操作の講習を行えば、誰でも安全に操作できる。		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 無線遠隔草刈り機の延稼働時間 ② 無線遠隔草刈り機の延稼働面積		【アウトカム指標（成果指標）】 ①作業省力時間 ②作業実施率 ③利用満足度		

事業概要【スマート申請システム導入事業】

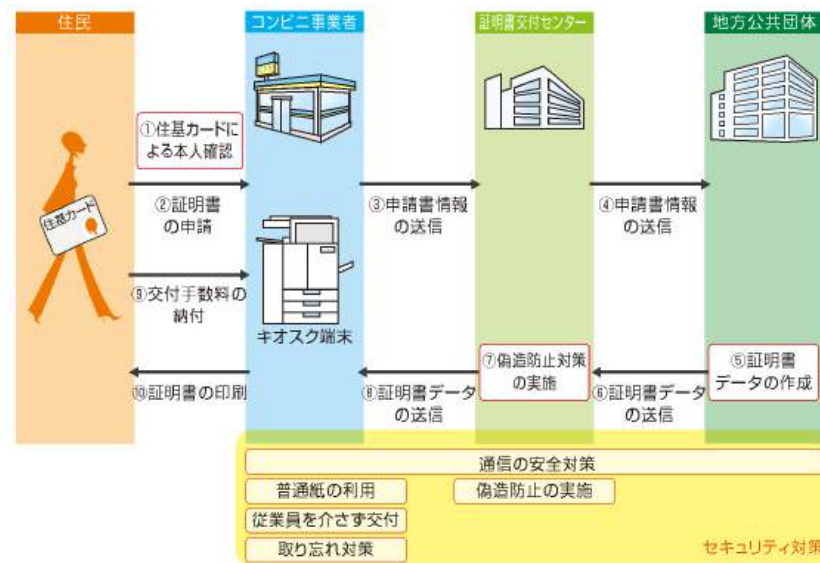
自治体名	宮崎県西都市	人口	27,425人	事業費	2,365千円
事業概要	広域な行政区域を有する本市においては、行政手続きのために来庁することが住民にとっての負担となっている。汎用性のあるオンライン申請システムを導入し、マイナンバーカード等を利用した本人確認を含め、拡張性のあるシステムにより住民ニーズの高い手続きをオンライン化することで、「場所」や「時間」の制限なく行政手続きを行うことができるシステムを構築し、住民の利便性向上及び負担軽減を図る。				
具体サービス	本業務で導入するシステムは、オンラインで完結できる行政手続きをオンラインで完結し、「行かない」窓口を実現します。 【TASKクラウド スマート申請システム】 ● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。 ● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。 ● 電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「行かない」窓口を実現します。 ■ オンライン申請を実現する具体例 【個人向けサービス】 ・情報公開請求・道路占用許可申請 【予約システム】 ・納税相談予約 【政策反映アンケート】 ・市広報アンケート・講演会アンケート				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請・予約件数 ②申請可能な手続数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請を継続利用したい人の割合 ②電子申請の利用による手続きに要する時間の短縮度				

事業概要【窓口手続き簡略化事業】

自治体名	宮崎県西都市	人口	27,425人	事業費	6,194千円
事業概要	広域な行政区域を有する本市においては、行政手続きのために来庁することが住民にとっての負担となっている。加えて来庁時に複数回自己情報を記入する必要があるなど、負担が大きい。窓口での申請書記入に際し、マイナンバーカードを利用することで申請書類への住所、氏名、年齢、生年月日等の自己情報を転記し、申請者本人による記入負担を低減するとともに窓口業務における確認工数等の業務の効率化も推進する。				
具体サービス	本業務で導入するシステムは、来庁した住民の行政手続きをデジタル化し、「書かない」窓口を実現します。 【TASKクラウド かんたん窓口システム】 ● 来庁した住民は、窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施できます。 ● マイナンバーカードをOCR処理等で読み込むことで、基本情報の入力を不要とします。 ● 設問項目をあらかじめ設定することで、住民に必要な手続きを自動で判定します。 ● 入力した申請データは関連課で活用できます。 ■ かんたん窓口を実現する具体例 ・おくやみ関連申請手続き ・引っ越し関連申請手続き				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請手続き件数 ②利用可能な手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①住民満足度 ②手続き所要時間				

事業概要 【各種証明書コンビニ交付事業】

自治体名	宮崎県国富町	人口	17,726人	事業費	57,283千円
事業概要	コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、当町が発行する証明書（住民票・印鑑登録証明・戸籍証明・附票証明・税証明）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末から取得できるサービス。また、当町在住ではない本籍人の戸籍証明・附票証明についても、事前登録することで郵送での請求をせずとも、全国のコンビニで取得することができるサービス。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - 全国のコンビニストア等のキオスク端末から住民票や印鑑登録証明などの諸証明を取得できる。 - 土日祝日に関わらず、早朝から夜間まで、いつでもどこでも証明書を取得することができる。 - 役場まで来ずとも、最寄りのコンビニエンスストア等で証明書を取得することができる。 - 町外在住の本籍人においても本籍地証明交付の利用登録をすることで、戸籍・附票証明書を最寄りのコンビニエンスストア等で取得することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書の発行件数 ② ③ 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの交付率 ②コンビニ交付サービス利用に関する満足度 ③				



事業概要 【デジタルサイネージインフォメーションサービス事業】

自治体名	宮崎県国富町	人口	17,726人	事業費	6,336千円
事業概要	住民ニーズが多様化する総合案内窓口インフォメーション端末を導入し、チャットボットを搭載した専用端末との「会話」による応答で、来庁者に施設を案内、周辺情報を自動回答するサービスを提供する。人で対応してる現状から無人化し、他の業務に充てることで業務の効率化を図り、さらには来庁者サービスの向上を図る。				
具体サービス	【デジタルサイネージインフォメーションサービス】 - 来庁者への「フロア案内」の効率化 - 限界のある人での対応をカバーし、最適な情報の提供 - 庁舎内のリアルタイム情報、町全体のリアルタイム情報の提供 【接客案内システム】 - 音声回答 - 画面タッチ（非接触） - コンテンツ自動生成				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①インフォメーションサービスの月単位の平均利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①インフォメーションサービスの利用者満足度		

事業概要 【行政手続きのオンライン化推進事業】

自治体名	宮崎県綾町	人口	6,946人	事業費	2,332千円
事業概要	中山間地域にある本町にとって通信・交通インフラをカバーするデジタル実装による利便性向上は定住人口確保の観点からも必須であることから、スマホやパソコンからオンラインで手続きを行えるスマート申請システムの導入により、マイナンバーカード等を利用した本人確認を含め、住民ニーズの高い手続きをオンライン化し、「来庁不要の窓口」を実現することで、住民の利便性向上と住民満足度の向上を図る。				
具体サービス	本業務で導入するシステムは、オンラインで完結できる行政手続きをオンラインで完結し、「行かない」窓口を実現します。 【TASKクラウド スマート申請システム】 ● 住民は自宅等からスマートフォン等を使用して、オンライン上で手続きを申請できます。 ● マイナンバーカードを利用し、電子署名ができます。 ● 電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「行かない」窓口を実現します。 ■ オンライン申請を実現する具体例 【福祉サービス】 ・障がい者手当申請・高齢者タクシー・入浴券申請 【予約システム】 ・病児病後児保育申込み・確定申告受付予約 【政策反映アンケート】 ・食育・地産地消推進アンケート・道路関係アンケート・講演会アンケート				
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電子申請対応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電子申請を継続利用したい人の割合 ②電子申請の利用による手続きに要する時間の短縮度				



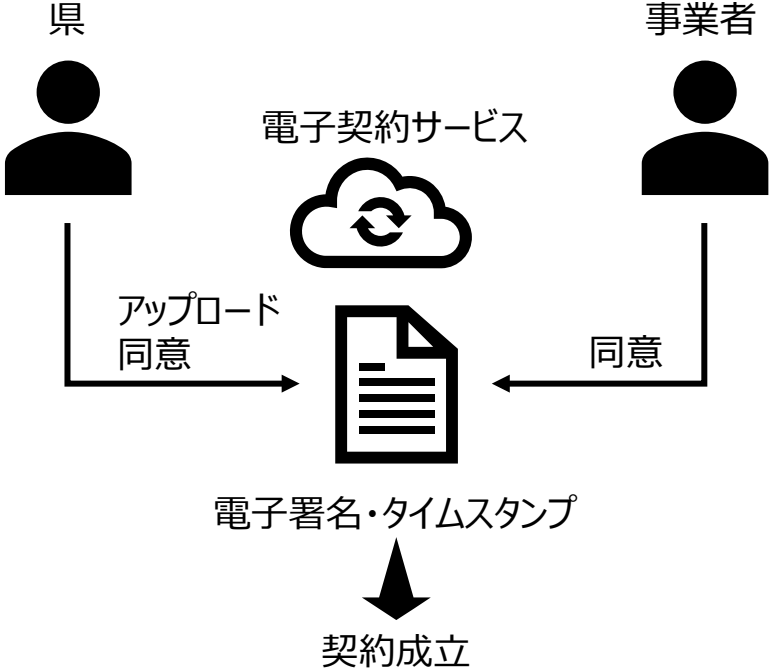
事業概要【コンビニ交付システム構築導入事業】

自治体名	宮崎県高鍋町	人口	19,506人	事業費	27,393千円
事業概要	証明書交付センターを介した各種証明書を交付するため、コンビニ交付クラウドシステムを構築する。マイナンバーカード利活用の機会を増やすことに伴う保有枚数率の増加と住民等の利便性及び満足度の向上を図る。最寄りのコンビニ等を利用でき、閉庁日・閉庁時間の各種証明書交付や非居住者本籍人への証明書交付にも対応することで、利用者の移動や手続きに要する負担軽減が図られ、本事業による地域のデジタル化推進が期待できる。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 ・庁舎が開いていない早朝や夜間、土日祝日でも各種証明書を交付することが可能 ・窓口に来庁することなく、近くのコンビニエンスストア等を利用できるため、証明書発行までの時間の短縮が図られる ・交付可能な証明書の種類を充実させ他自治体とのサービス格差を是正することで、利用率と満足度を向上させる		<pre>graph LR User[利用者] -- "証明書申請" --> Store[コンビニエンスストア等] User -- "手数料納付" --> Store Store -- "申請情報送信" --> Gov[自治体] Gov -- "証明書情報送信" --> Store Store -- "証明書印刷" --> User subgraph CardUsage [マイナンバーカード利用] User end</pre>		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① コンビニ交付発行通数 ② コンビニ交付周知・広報 ③ 証明書等発行数におけるコンビニ交付利用割合		【アウトカム指標（成果指標）】 ① マイナンバーカード保有枚数率 ② 閉庁日、閉庁時間における交付通数 ③ コンビニ交付サービスの利用者満足度		

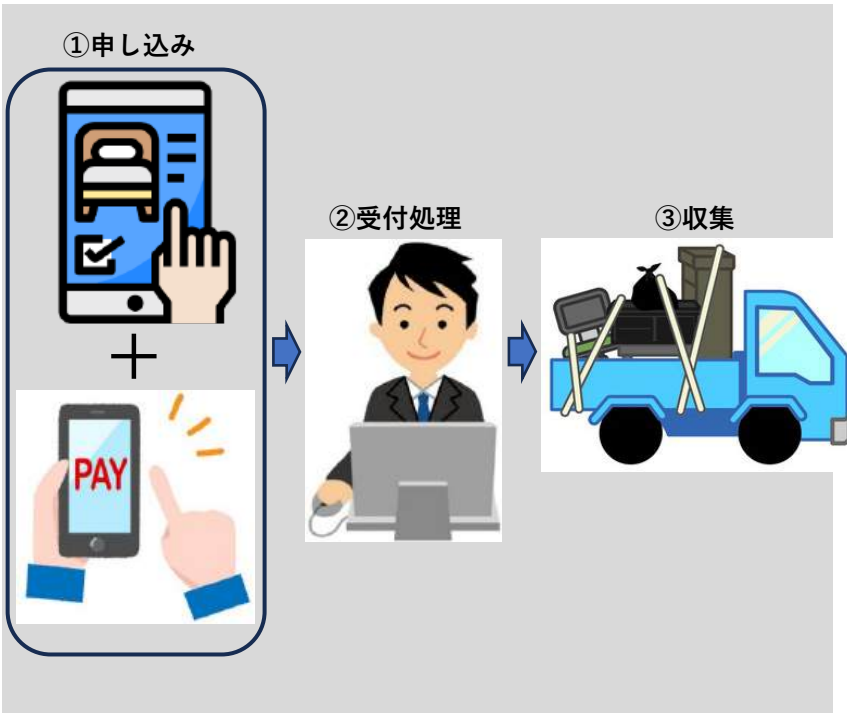
事業概要【コンビニ交付導入事業】

自治体名	宮崎県都農町	人口	10,154人	事業費	29,837千円
事業概要	コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、本町が発行する証明書（住民票・印鑑登録証明・戸籍証明・附票証明・税証明）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末から取得できるサービス。また、本町在住ではない本籍人の戸籍証明・附票証明についても、事前登録することで郵送での請求をせず、全国のコンビニで取得することができるサービス。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス】 - 全国のコンビニストア等のキオスク端末から住民票や印鑑登録証明などの諸証明を取得できる。 - 土日祝日に関わらず、早朝から夜間まで、いつでもどこでも証明書を取得することができる。 - 役場まで来庁することなく、最寄りのコンビニエンスストア等で証明書を取得することができる。 - 町外在住の本籍人においても本籍地証明交付の利用登録をすることで、戸籍・附票証明書を最寄りのコンビニエンスストア等で取得することができる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付証明書の発行件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの交付率 ②行政サービス満足度 ③		

事業概要【契約手続オンライン化推進事業】

自治体名	鹿児島県	人口	1,547,268人	事業費	3,344千円
事業概要	電子契約サービスを導入することにより、事業者の利便性向上（印紙代や郵送費が不要、契約のために行政機関への訪問が不要）と県・事業者双方の事務作業の効率化を図る。				
具体サービス	【電子契約サービス】 クラウド型電子契約サービス				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子契約の割合		【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 【粗大ごみ受付システムオンライン化事業】

自治体名	鹿児島県鹿児島市	人口	586,496人	事業費	23,877千円
事業概要	現行の粗大ごみ受付システムを更新することにより、新たにインターネット受付及び電子決済を導入し、「受付時間内に収集依頼の電話がつながりにくい」、「処理手数料券の支払いに郵便局やコンビニエンスストアに出向かないといけない」といった現況を改善し、市民の利便性のさらなる向上を図ろうとするものである。				
具体 サービス	【インターネット受付・電子決済】 - 粗大ごみの収集を依頼したい場合、（電話だけでなく）PCやスマートフォンで、1日24時間いつでも申請できる。 - 粗大ごみの収集に係る処理手数料を、（郵便局やコンビニエンスストアに行かなくても）PCやスマートフォンで支払うことができる。				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①インターネット受付率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①インターネット受付の満足度		

事業概要【窓口デジタル化事業】

自治体名	鹿児島県指宿市	人口	37,183人	事業費	3,353千円
事業概要	指宿市役所の窓口において、来庁される市民は申請書を全て手書きで記入しており、一度に複数の申請を行う場合も多く、同じ内容を何度も記入しなければならない状況である。 そこで、マイナンバーカードを活用した申請書等への記入を省略化するシステムを導入し、市民の利便性向上と窓口での手続きの簡素化を推進する。				
具体サービス	マイナンバーカードを活用し、本人確認及び帳票作成を実施するシステム。手続きの特性上、電子申請のできない窓口業務（マイナンバーカードの電子証明書更新業務等）で活用する。		 券面スキャンデータ(表裏) 判定結果表示 券面情報読み取り結果 ICチップデータ 例：運転免許証の真贋判定時パソコン表示画面		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム活用割合		【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満足度		

事業概要【消防同意等の申請業務支援システム導入事業】

自治体名	鹿児島県霧島市	人口	124,075人	事業費	5,944千円
事業概要	消防同意等事務の申請受付は、現在紙のみでの受付対応となっていることから、指定確認検査機関は持参か郵送となり、申請に時間を要すことや、印刷費用や郵送費用等のコスト面の課題があります。また、指定確認検査機関では建築確認書類の図面の電子化が進んでいるものの、当市では電子化に対応した環境がないため、指定確認検査機関は紙に印刷して申請しています。そこで、電子での図面審査を行うための液晶ペンタブレット及び図面専用ソフトウェアを導入することで、指定確認検査機関と当市の業務の効率化を図ります。				
具体サービス	「消防同意等の電子化に向けたシステム導入対応マニュアル」に沿って、電子による図面審査の環境を整備する - 消防同意依頼書、消防同意通知書などの建築関連業務の書類を電子メール等で受け付ける - 電子で提出された図面を、電子のまま審査する - 電子で提出されたものは電子で保存・保管する - 着工届や消防同意などの図面審査に液晶ペンタブレットと図面専用PDFソフトウェアを活用し、図面審査する - 電子で提出された消防同意書類一式を保存・管理する機能を構築する <pre> graph LR subgraph Agency [指定確認検査機関等] A1((1)) A2((2)) A3((3)) A4((4)) A5((5)) A6((6)) end subgraph Station [消防局] S1((1)) S2((2)) S3((3)) S4((4)) end A1 -- "① 消防同意書類一式をメール等で送信" --> S1 S1 -- "② 添付ファイルに記載の氏名等を確認" --> S2 S2 -- "③ 電子文書の保存及び図面の審査" --> S3 S3 -- "④ 消防同意書通知をメール等で送信" --> A4 A4 -- "⑤ 添付ファイルに記載の氏名等を確認" --> A5 A5 -- "⑥ 電子文書の保存" --> A6 </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子による消防同意の申請件数 ②電子で消防同意申請をした指定確認検査機関の数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請者の満足度		

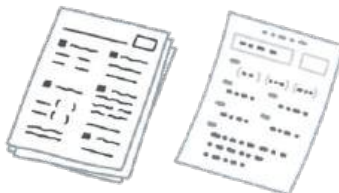
事業概要【市役所窓口改善事業】

自治体名	鹿児島県いちき串木野市	人口	26,174人	事業費	8,113千円
事業概要	①マイナンバーカード等を読み込み、申請書作成を補助することで、申請者の負担を削減し、利便性を高める。 ②窓口待ち時間の短縮、窓口職員の負担軽減などを実現するため、キャッシュレス決済を導入する。 ③市役所内で、コンビニ交付と同じ操作で住民票等の交付を体験してもらい、次回以降コンビニ交付を利用を促進する。 ④24時間365日待ち時間なしで、PCやスマートフォンから各種申請・申し込みを可能とする。				
具体サービス	【①「書かない窓口」システム導入】 マイナンバーカード等を読み取る機器を導入し、各種申請書作成のアシストをすることで、申請者の記載の負担を削減する。 【②キャッシュレス決済・POSレジ導入】 - マルチペイメントに対応したキャッシュレス決済端末の導入により、手持ちの現金にとらわれず、様々な決済手段で証明書等の取得ができる。 - POSデータを取得し、日々の売上管理等の事務の効率化を図ることで、業務効率化を図る。 【③らくらく窓口申請ツール】 - コンビニ交付と同じ操作で住民票等の交付をうけることのできるシステムを庁内に導入し、次回以降はコンビニ交付を利用してもらい、コンビニ交付率を高める。 【④電子申請導入事業】 - PCやスマホでの各種申請・申し込みをいつでも可能とすることで市民サービスの向上を図る。 全庁「書かない窓口」システム導入イメージ ・本人確認書類をお預かりして、その場でスキャン ・券面情報 & ICチップ登録情報を取得				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口の利用件数 ②キャッシュレス件数割合 ③らくらく窓口利用件数 ④電子申請対応手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①②③窓口利用者の利用満足度 ④電子申請の利用満足度 ③コンビニ交付の件数割合				

事業概要【SBS推進事業（新しい窓口）】

自治体名	鹿児島県志布志市	人口	29,213人	事業費	50,550千円
事業概要	人口減少や高齢化によって、今後限られた職員数での効率的な行政サービス及び高齢の方でも安心できるサービスが求められていることから、庁内関係部署で行う手続きについて来庁者に書類記載を省略化するサービスを展開し、併せて、サービス向上のため受付カウンター及び事務室レイアウト改修、最寄りの庁舎で手続きができる体制を整備し、来庁者の不安や不満解消、職員の経験や知識に依存しない窓口サービスレベルの標準化を図る。				
具体サービス	市民、事業者、行政が一つの輪となって、誰でも「簡単（Simple）」で、「最良（Best）」のサービスとなるよう協働で取り組み、様々な「相乗効果（Synergy）」を生み出すことに繋がる「志布志（SBS）」の姿勢を形成し、人も地域も輝くまちとなるよう「デジタルでつなぐ志（こころざし）の輪」を基本理念に寄与した取組となるよう構築する。 【窓口支援システム導入】 住所異動届や証明書交付申請に関して、職員が聞き取りシステムで書類を作成し、来庁者は確認と署名を行う方式とする。 併せて、システムによる来庁者の資格情報の参照とナビゲーション機能に沿った聞き取りにより、来庁者各自に必要な住民異動に関連する手続きを一覧表として渡すことで、来庁者は迷うことなく、漏れの無い手続きができる。 【遠隔相談窓口システム導入】 本市は、支所では完了しない手続等があり、市民サービスに格差が発生している状況から、遠隔相談システムにより、最寄りの庁舎から来庁者に対して、一定のサービスを提供できる。 書かない窓口サービス 聞き取りによる書類作成により、書類作成の負担を軽減 確実な手続き案内 個人ごとの住民異動に伴う手続きを、システムを活用して、確実に案内 窓口等の改修 デジタル導入に最適な窓口体制により、住民窓口の通路を拡張し、執務スペースの効率化により窓口処理時間を短縮 遠隔相談窓口サービス 最寄りの支所等でも手続きが完結できる体制を整備し、窓口サービスレベルを標準化				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口業務支援システムで行える手続数 ②書かない窓口の利用者数 ③遠隔相談窓口システムの利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①書かない窓口サービスの満足度 ②手続きの短縮時間 ③遠隔相談窓口サービスの満足度		

事業概要【書かない窓口導入事業】

自治体名	鹿児島県奄美市	人口	40,982人	事業費	2,415千円
事業概要	奄美市は、65歳以上の人口が33.91%(R5.11.30現在)となっており、3人に1人が高齢者である。そうしたなかで、市役所窓口において行政手続きの各申請書に抵抗・難しさを感じている住民は多い。 そこで、申請書作成支援サービス（書かない窓口）を導入することで、住民サービスの向上を図り、ストレスのない窓口を目指す。				
具体サービス	【申請書作成支援サービス（書かない窓口）】 市役所窓口に、申請書作成支援サービスの機械を設置。 本人確認書類（マイナンバーカード・運転免許証等）と顔認証を使った本人確認のもと、本人確認書類の券面に記載されている4情報（氏名・住所・年齢・性別）を、希望する申請書に一括印刷することが出来る。 異動手続き、各種証明書交付、マイナンバーカード関連手続き等目的での来庁者の申請書記入の手間を省き、住民サービスの向上を図る。		 ①画面に従い、ボタンを押す。  ②機械に本人確認書類をかざして、顔認証。  ③4情報が印字された申請書が印刷される。  ④複数種類の申請書を一括して印刷も。		
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件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請書作成支援サービスの満足度 ②マイナンバーカード手続きにおける来庁者滞在時間 ③		

事業概要 【窓口DXSaaSによる行政窓口のデジタル化推進事業】

自治体名	鹿児島県始良市	人口	78,164人	事業費	56,869千円
事業概要	デジタル庁が提供する窓口DXSaaSによる行政窓口サービスのデジタル化により、人に優しいデジタル化の実現に向けて、市民目線できめ細かく対応できる市民にやさしい行政窓口を推進する。				
具体サービス	【窓口DXSaaS】による行政窓口サービス改革 住民異動手続きや各種証明書の交付申請の際、マイナンバーカード等を利用して市民が書かずに申請手続きを完了する仕組みを提供し、加えてBPRを実施し、業務効率化や迅速化を推進。 「書かない窓口」の申請手順 <pre> graph TD A[①受付番号の発券] --> B[②身分証明書の提示] B --> C[③必要事項の聞き取り・確認] C --> D[④システムから必要データを引き出し、申請書に自動で転記] D --> E[⑤申請書を印刷して署名をいただく] E --> F[システム・PC] F --> D </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①書かない窓口による申請件数 ②マイナンバーカードの利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口対応時間の短縮効果 ②窓口での待ち時間の短縮効果				

事業概要【始良市入札契約関連事務システム導入事業】

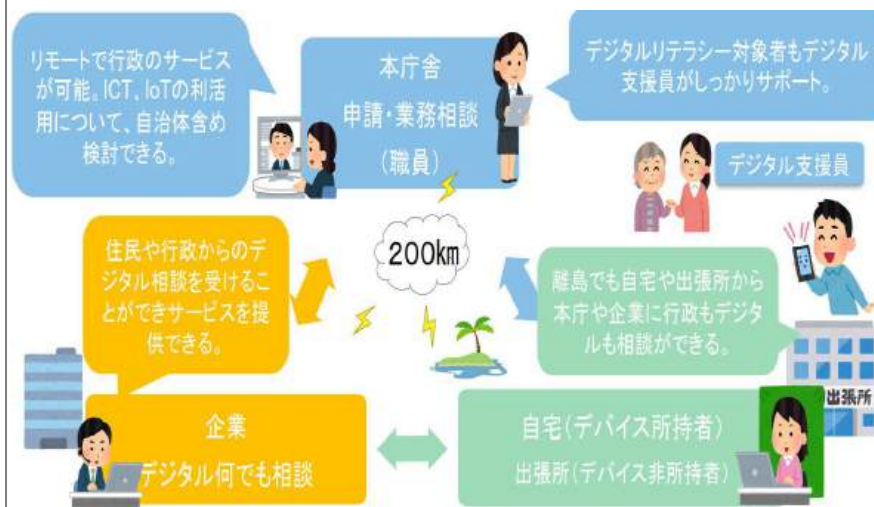
自治体名	鹿児島県始良市	人口	78,164人	事業費	10,836千円
事業概要	総務省通知を踏まえ、入札参加資格審査申請の電子申請システムを構築することにより、事業者の事務負担の軽減及び利便性の向上を図る。併せて契約管理・工事成績評価管理システムを導入することにより、業者情報と契約案件の一元管理を行う。また「かごしま県電子入札システム」と連携させることにより、入札契約事務の効率化を図り、契約関連事務の最適化及びDX化を実現する。				
具体サービス	【入札参加資格審査電子申請システム】 - オンライン上での入札参加資格審査申請を可能とすることで、事業者の申請事務の負担軽減及び本市の受付登録事務の迅速化を図る。 - 変更申請等に係る負担軽減及び変更登録事務の効率化を図る。 - 電子メールによる定期申請時期の案内通知を可能とすることで、申請漏れを防ぐことができる。 【契約管理・工事成績評価管理システム】 - 入札参加資格審査申請システムと連携させることで、最新の事業者情報を取り込むことができ、事業者データを効果的に活用することができる。 - 共同運用の「かごしま県電子入札システム」と連携させることで案件登録や入札結果登録の事務効率化を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①入札参加資格審査申請における電子申請の割合 ②契約管理システムを用いた案件登録割合 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①入札参加資格審査電子申請システムの満足度 ②入札参加資格審査申請に係る時間の削減量（事業者） ③入札参加資格審査及び登録に係る時間の削減量		

事業概要【コンビニ交付事業税証明追加事業】

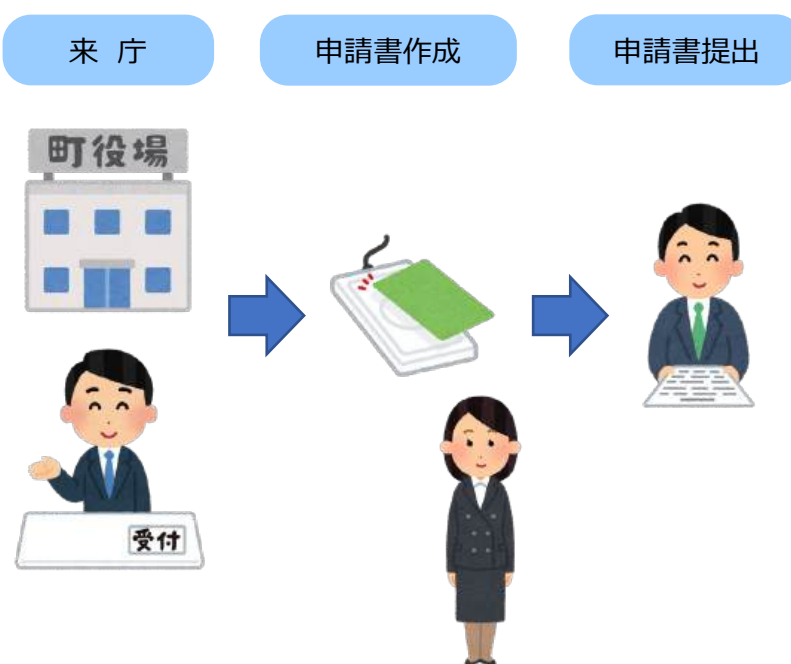
自治体名	鹿児島県始良市	人口	78,164人	事業費	1,762千円
事業概要	本市市民課は既にR2.1月から住民票のコンビニ証明発行を実装しており、「税証明」のうち課税・所得・所得課税証明書（いずれも個人）の3種類の税証明発行を機能追加することで、住民に裨益するサービスを拡大、また本事業でマイナンバーを活用し、市民が市役所に出向くことなく、また、開庁日や時間に囚われず、必要なときにいつでも、どこでもすぐに証明書を取得できる行政サービスの強化拡大を計画。本稼働はR7.1月中旬頃を予定。				
具体サービス	【コンビニ交付サービス対象書類追加】 ・現在のコンビニ交付サービスの対象書類に税証明を追加するために改修作業を行う。 ・現在、住民票と印鑑をコンビニ交付の対象としているが、税証明（課税証明書（個人）／所得証明書（個人）／所得課税証明書（個人））を追加することでさらに住民サービスの向上及び強化拡大を図るものとする。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ等での税証明書交付率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービス利用に関する満足度（公式LINEによるアンケート）				

事業概要 【オンライン相談窓口サービス】

自治体名	鹿児島県十島村	人口	668人	事業費	18,504千円
事業概要	十島村は、役場庁舎が行政区域外の鹿児島市内にある特殊な環境。役場の相談窓口は電話、または公文書しかない。本事業で住民は、各自デジタルデバイス（または出張所設置予定のデバイス）から、役場庁舎や企業へオンラインでの相談や申請が可能となり、オンラインならではの行政サービスの向上（電話では伝わりにくい相談、住民や職員の交通費と移動時間の削減）やデジタルデバイドの解消（企業とのデジタルサービス相談）を目指す。				
具体サービス	【オンライン窓口システム】 サービス概要 - 行政とのオンライン相談や申請 社会福祉や生活支援に関わる住民からの相談 事業や就業に関する住民からの相談 - 企業とのデジタル相談 携帯電話、アプリ利用方法などの相談 デジタルマーケティングに関する相談 期待される効果 - 各自デジタルデバイス（または出張所設置予定のデバイス）から、本庁や企業に設置する端末に対し、行政相談やデジタル相談（インターネットおよび携帯電話の相談）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サービス利用者数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①申請処理に関わる時間削減率（or時間数） ②サービス満足度				



事業概要【申請書記入サポートシステム導入事業】

自治体名	鹿児島県大崎町	人口	12,146人	事業費	5,883千円
事業概要	各種申請書の手書きの記入にかかる住民の手間を軽減するため、マイナンバーカードまたは運転免許証等を活用した申請書作成の支援を行うサービスを提供する。庁舎内に設置したカード読み取り機で、マイナンバーカード等のICカードに格納された情報を読み取るだけで、氏名／住所／生年月日などが記入された申請書を受け取ることができる。				
具体サービス	来 庁 申請書作成 申請書提出 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本システムを利用した申請書数 ②本システムを利用した申請書の発行枚数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口申請に関する住民満足度 ②本システムの利用に関する職員満足度 ③申請書作成1件当たりの所要時間の短縮幅				

事業概要【コンビニ交付対応行政キオスク端末導入事業】

自治体名	鹿児島県南大隅町	人口	6,208人	事業費	13,002千円
事業概要	本町は広大な面積のため、コンビニが近くになく、コンビニ交付を利用できない状況となっている。マイナンバーカード普及が進んでいることにより、コンビニ交付への利用者誘導とコンビニ交付が利用できない地域において利用できるキオスク端末を導入し、コンビニ交付利用拡大を図り、住民の利便性向上及び職員への事務負担軽減を図っていく。				
具体サービス	【コンビニ交付対応行政キオスク端末】 - キオスク端末を本庁と佐多支所に設置 - マイナンバーカードによる証明書交付を利用してもらうことにより、窓口での申請書記入を省略することができる。 - コンビニでの利用を推進することができ、住民サービスの向上が図れる。 【コンビニ交付サービス】 - 住民票 - 印鑑登録証明 - 所得証明 - 所得（課税）証明		1回目 町役場 印鑑登録証明書 住民票 24 2回目以降		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎内行政キオスク端末証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度（平均） ②コンビニ交付サービス証明書発行件数		

事業概要【書かない窓口システム導入事業】

自治体名	鹿児島県南大隅町	人口	6,208人	事業費	8,553千円
事業概要	マイナンバーカードや運転免許証を活用し、住民が申請書を記載する負担を軽減するシステムの構築事業。転入出・死亡手続き等多様な業務が増える一方で、職員数が減少傾向にあり、窓口業務全体がひっ迫し時間の短縮が課題となっている。本事業では、マイナンバーカードの活用促進だけでなく、住民の記載負担を軽減することで窓口全体の混雑緩和と滞在時間の短縮を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 - 窓口申請支援 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。カードを所持していない場合は、基本情報を手入力することで住民の記載負担を軽減する。 ■ 設置場所（想定）：記載台・総合案内窓口等へ設置する。 ■ 利用者：住民。操作は住民が行うが、必要があれば職員等で操作案内を実施する。  氏名・住所・生年月日等は記入不要				
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の申請書作成件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度（平均） ②マイナンバーカードの交付率 ③窓口手続の所要時間（平均）				

事業概要【電子申請システム導入事業】

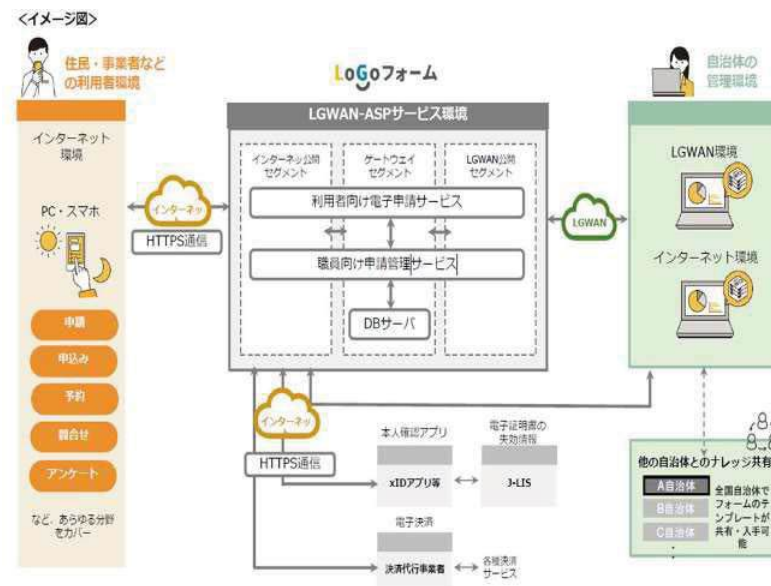
自治体名	鹿児島県南大隅町	人口	6,208人	事業費	1,693千円
事業概要	現在行政手続きのために平日の日中に仕事や余暇の時間を使って窓口を訪れ、手書きの申請書記入で時間がかかっていた住民に対し、各行政手続きをいつでも・どこでも行政手続きをインターネット上で申請できるよう電子申請システムの導入を行います。本人確認が必要な手続きについては、マイナンバーカードによる公的個人認証を導入、手数料や利用料が発生する手続きで利用できる電子決済も導入します。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請、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」です。 ●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） ・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（LoGoフォーム機能内の拡充による連携） <pre> graph LR subgraph Applicant_Path [申請者向け機能] A[フォーム公開] --> B[Web申請・回答] end subgraph Staff_Path [自治体向け機能] C[フォーム作成] --> D[回答受付・管理] end E[ログイン] --- F[管理者ログイン] B -.-> G[申請送信] G -.-> D </pre> いつでもどこでも スマホ・パソコンで 手軽に手続 申請者（住民） 自治体（職員）				
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閉庁時間での申請割合 ②次回も電子申請を継続利用したい人の割合				

事業概要【町民にやさしい書かない窓口事業】

自治体名	鹿児島県天城町	人口	5,542人	事業費	6,000千円
事業概要	本町で住民の来庁者が多い窓口（くらしと税務課・けんこう増進課（保健センター））において、各種手続きで必要となる申請書等の本人情報の記入を不要とするサービスを導入し、それぞれの手続きごとに必要な申請書等の記入を減らすことで住民サービスの向上を図る。				
具体サービス	町民は、各種手続きで来庁した際に記入が必要な申請書等の本人情報の記載について、カードリーダーにかざす事で、氏名・住所等のカードに記載された情報をスキャンする事で、申請書を印字出力し申請者が本人情報の記載を不要とするサービス。 カードリーダーに搭載した顔認証カメラにより、カードの写真と来庁者の顔認証を行い本人確認を同時に実施する。		 カードリーダー		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①町民にやさしい書かない窓口利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度		

事業概要【和泊町電子申請推進事業】

自治体名	鹿児島県和泊町	人口	6,158人	事業費	937千円
事業概要	各種申請や公共施設の予約等は、紙申請や電話による予約が主となっている。そのため住民は、各種申請のために来庁する必要があり、また、離島であるがゆえに、遠方からの申請は書類郵送が必要で、負担が大きくなっている。各種申請の電子申請を推進し、いつでも、どこでも簡単にインターネットを通じて申請を行うことが出来る状況を目指す。				
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」((株)xIDが提供するxIDアプリ等) ・キャッシュレスに対応した「オンライン決済」((株)GMOペイメントゲートウェイが決済代行業者として連携)				
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キャッシュレス決済可能手続き数 ③電子申請サービス利用者数 ④キャッシュレス決済利用者数 ⑤電子化手続きにおける電子申請利用割合 ⑥決済手続きにおけるキャッシュレス決済利用割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①電子申請利用者満足度 ②キャッシュレス利用者満足度				



事業概要 【行かない・待たない・書かない窓口推進事業】

自治体名	鹿児島県知名町	人口	5,520人	事業費	22,961千円
事業概要	現在、窓口手続きにおいて、住民は来庁して手書きで記入しなければならず、内容によっては60分から90分の時間を要しており、大変な手間と時間がかかっていることから、手続き時間の短縮や来庁しなくても手続きができる環境の構築が課題となっている。そこで、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、役場窓口で職員が住民に代わり各種申請書等を作成する支援システムの導入とオンライン申請サービスを導入とすることで、「行かない・待たない・書かない窓口」を実現し、行政サービスの利便性向上を実現する。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 ・庁舎窓口において、設置された情報読取機器にてマイナンバーカードからの情報を用いて職員の聞き取り等により申請書を作成するほか、事前申請フォームやLINEから事前に情報を入力して出力されたQRコードをもとに、窓口来庁時に専用端末にてQRコードを読み込んで印刷を行い、申請書を作成する。 【オンライン申請サービス】 ・自宅等でスマートフォン等のモバイル端末を用いて、スマート申請システムまたはLINEから必要とする住民票等の証明書を請求すると後日役場から申請に基づき証明書類が郵送される。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請可能手続数 ②各種証明書の請求に占める事前申請システム利用率 ③申請書作成支援システムサービス利用率 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②窓口手続きに係る時間の短縮 ③オンライン申請サービスの利用者満足度				

事業概要【オンライン予約・申請システム整備事業】

自治体名	沖縄県宜野湾市	人口	100,248人	事業費	4,352千円
事業概要	行政手続きの原則オンライン化に向け、多くの市民が利用する手続きについては「オンラインでの申請が可能」な状態を構築する。併せて、手続きに係る手数料の納付もキャッシュレスで行える体制を整備することで、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る。				
具体サービス	【電子申請サービス】 - オンライン申請 - 公的個人認証 - キャッシュレス決済 人材育成交流センター施設利用申請、使用料支払 男女共同参画支援センタ施設利用申請、使用料支払 資産証明書の郵送発行請求 防火管理講習（甲、乙）申込		オンライン申請・ 認証・決済 受付処理・証明書 発送  市民 区役所		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンラインにより申請できる手続き件数 ②申請件数におけるオンラインでの申請割合 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 ③		

事業概要【電子申請システム導入事業】

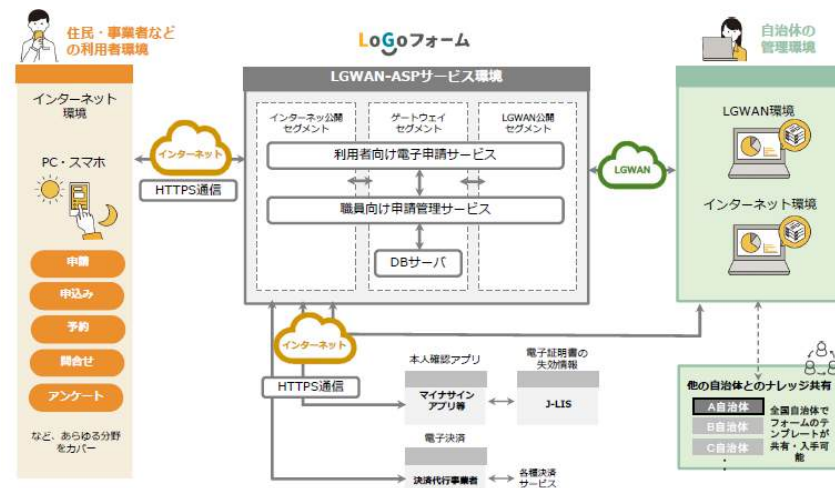
自治体名	沖縄県石垣市	人口	50,171人	事業費	1,154千円
事業概要	仕事や余暇の時間を削って市役所窓口を訪れる必要のあった手続きや、手書きでの記入に非常に手間がかかっていた申請書等、あらゆる行政手続きについて、PC やスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供することで、さらなる住民サービスの向上を目指す。また、窓口での本人確認や支払いが必要な手続きについても、マイナンバーカード等と連携した電子認証機能やオンライン決済機能の導入によりオンライン化する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」株式会社トラストバンクが「LGWAN ASP サービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。 ●LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能 ・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（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）				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①電子申請対応手続き数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①「次回も電子申請を利用したい」利用者の割合		

事業概要 【キャッシュレス決済機導入事業】

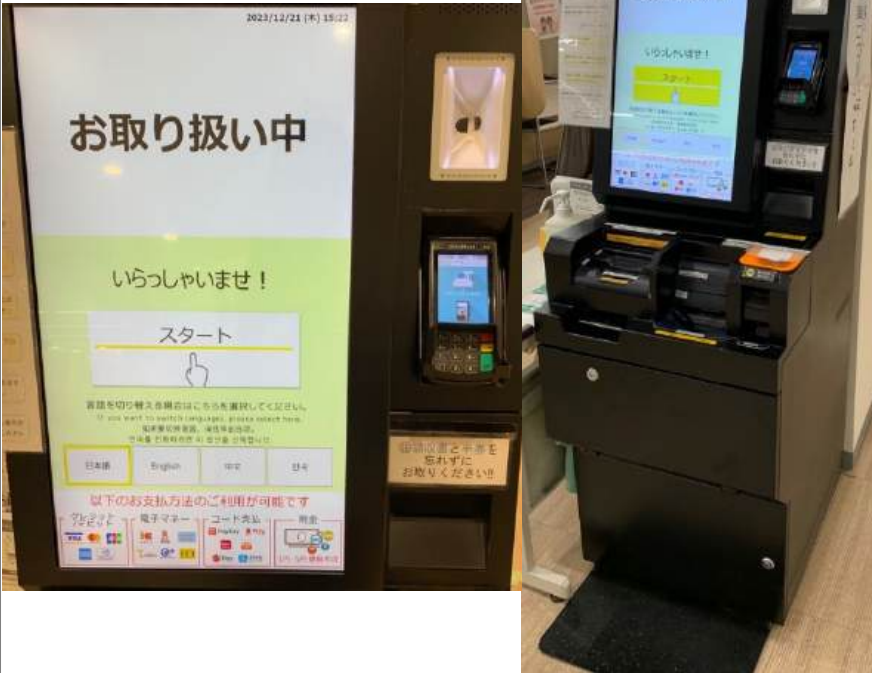
自治体名	沖縄県浦添市	人口	115,579人	事業費	4,143千円
事業概要	本市が交付する各種証明書に係る発行手数料について、キャッシュレス決済機を導入することにより、現金以外に電子マネー、QRコード、クレジット等による支払いを可能とすることにより、市民等の利便性の向上を図り、地域にキャッシュレス利用を定着させる。				
具体 サービス	【決済機のキャッシュレス機能】 ・ 電子マネー ・ QRコード ・ クレジット 【決済機のキャッシュレス機能】 ・ 所得課税証明書交付手数料 ・ 住民基本台帳関係証明書交付手数料 ・ 戸籍関係証明書交付手数料 等				
主な KPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス機能利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレスサービスの満足度 ②キャッシュレス決済による収納時間の短縮		

事業概要 【オンライン手続きの拡充による住民サービスの向上】

自治体名	沖縄県浦添市	人口	115,579人	事業費	11,108千円
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。これまで、本人確認が必要であったり、支払いが必要で電子化できなかった手続きはマイナンバーカード等と連携した電子認証機能やキャッシュレスを実現するオンライン決済機能を導入する。また、申請者と自治体をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請後のやりとりを実現し、多くの手続きのデジタル完結を推進する。				
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） ・ぴったりサービスとの連携により、手続きオンライン化を拡充する。（LoGoフォーム機能内の拡充による連携）				
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割合 【アウトカム指標（成果指標）】 ①利用満足度調査 ②電子化手続きにおける電子申請利用割合				



事業概要【キャッシュレス券売機導入事業】

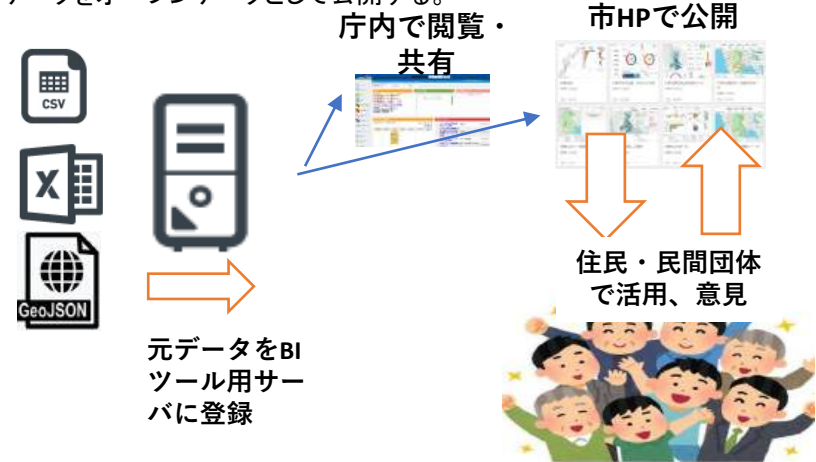
自治体名	沖縄県糸満市	人口	62,603人	事業費	10,440千円
事業概要	本市が交付する各種証明書に係る発行手数料について、キャッシュレス券売機を導入することにより、現金以外に電子マネー、QRコード、クレジット等による支払いを可能とすることにより、市民等の利便性の向上を図り、地域にキャッシュレス利用を定着させる。				
具体サービス	【導入台数：】2台 【設置場所：】税務課1台（庁舎2階）、市民課1台（庁舎1階） 【対応する発行手数料】 所得課税証明書（300円）課税証明書（300円）扶養証明書（300円） 営業証明書（300円）納税証明書（300円）その他証明書（300円） 閲覧手数料（300円）専用住宅証明（300円）資産に関する証明（300円） 住民票（謄本・抄本・除票各300円）記載事項証明（300円） 全部事項証明（450円）個人事項証明（450円）除籍事項証明（750円） 原・除戸籍（750円）戸籍附票（300円）印鑑登録（400円） 戸籍証明（350円）印鑑証明（300円）その他証明（300円） 自動車臨時運行許可（750円）個人番号再交付（800円） 電子証明書（200円）戸籍電子証明書提供用識別符号（400円） 除籍電子証明書提供用識別符号（700円）届出等情報内容証明（350円） 【券売機のキャッシュレス機能】 電子マネー ・QRコード ・クレジット				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① キャッシュレス機能利用件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ① キャッシュレスサービスの満足度		

事業概要 【行政手続きオンライン化推進事業】

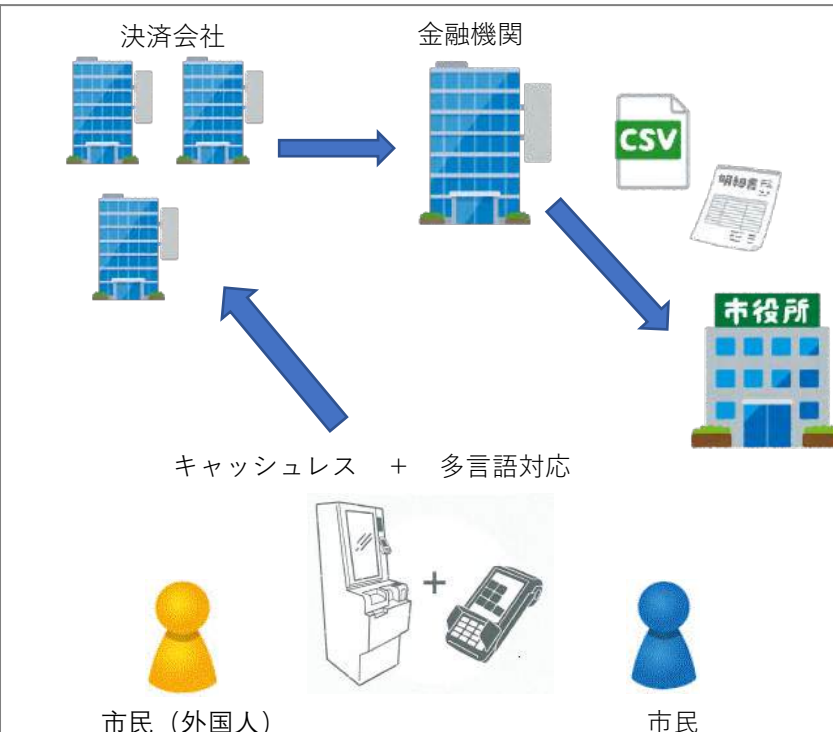
自治体名	沖縄県沖縄市	人口	142,248人	事業費	3,050千円
事業概要	行政手続きのために仕事や余暇の時間を削って市の窓口を訪れ、手書きによる申請書等への記入に手間がかかっていた住民や事業者に対し、PCやスマートフォンなどデバイスを問わず電子申請ができる仕組みを提供する。なお、これまで本人確認が必要であった手続きは、マイナンバーカード等と連携した電子認証機能を導入する。また、申請者と市をデジタルでつなぐ双方向のコミュニケーションを実現するため、申請、通知など個々の手続きを一貫してデジタルで完結するデジタルファーストを推進する。				
具体サービス	【電子申請システム】 ●ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」 株式会社トラストバンク社が「LGWAN-ASPサービス」で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」				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン化手続数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①行政手続きオンライン化による利用者満足度 ②オンライン化手続申請件数		



事業概要【BIツールを活用した行政保有データの可視化とダッシュボードの公開事業】

自治体名	沖縄県沖縄市	人口	142,248人	事業費	15,432千円
事業概要	BIツールの導入による行政保有データの可視化を行う。可視化したデータは、オープンデータとして公開し、オープンデータセットの拡充やオープンデータの利活用促進に向けた取り組みを推進していく。また、可視化したデータをダッシュボードとして市HPで公開し、行政の透明性・信頼性の向上に努めていくこととあわせて、データやダッシュボードを根拠に、住民が意見を出しやすい環境を整備していく。				
具体サービス	【BIツールの導入】 ・統計書、委託業務を通じて公開のニーズのある行政保有データのオープンデータ化 ・統計書、オープンデータの可視化（ダッシュボード作成） ・緯度経度情報のあるオープンデータを地図上でマッピング ・作成したダッシュボードの庁内閲覧、庁内共有による他部署保有データの利活用促進		【BIツールの導入】 各課保有の行政データの一元管理、データを可視化する。ダッシュボードは庁内共有・閲覧ができるようにする。あわせて市HP等でダッシュボードや元データをオープンデータとして公開する。  元データをBIツール用サーバに登録 庁内で閲覧・共有 市HPで公開 住民・民間団体で活用、意見		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①本市HPに公開したダッシュボード公開数 ②ダッシュボードが作成できる職員数 ③本市HPで公開したダッシュボードの閲覧数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オープンデータ／ダッシュボードを用いた課題解決の提案数 ②オープンデータ／ダッシュボード提供に対する住民満足度アンケート		

事業概要【窓口のキャッシュレス化推進事業】

自治体名	沖縄県うるま市	人口	126,501人	事業費	4,568千円
事業概要	日常生活においてキャッシュレス利用が進み、現金を持ち歩かない市民も増加する中、行政窓口では現金決済のみの取り扱いであることが課題である。市民課窓口が多言語対応可能なキャッシュレス券売機を設置することにより、市民に身近なところからキャッシュレスの便利さを体感してもらい利便性向上を図るとともに、近年増加する外国人住民へのサービス向上及び市役所全体のキャッシュレス推進（D×推進）の足掛かりとする。				
具体サービス	市民課窓口が多言語対応可能かつクレジットカード・電子マネー・QRコード決済対応のキャッシュレス券売機を設置し、証明書発行における支払い方法の多様化により利便性向上を図る。また、多言語対応の券売機を設置することで、近年増加する外国人利用者に対しても円滑な券売機の利用を促し、市民課窓口における混雑解消を図る。 市民が利用したキャッシュレス決済による手数料は、各決済会社から金融機関で取りまとめられ、月1～2回市に納付され、内容はデータで受け取ることができるため、集計が容易にでき、職員の業務負担軽減にもつながる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス事業導入に関する満足度調査 ②キャッシュレス決済導入の周知、広報等 ③手数料のキャッシュレス決済利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①キャッシュレス利用者の満足度 ② ③		

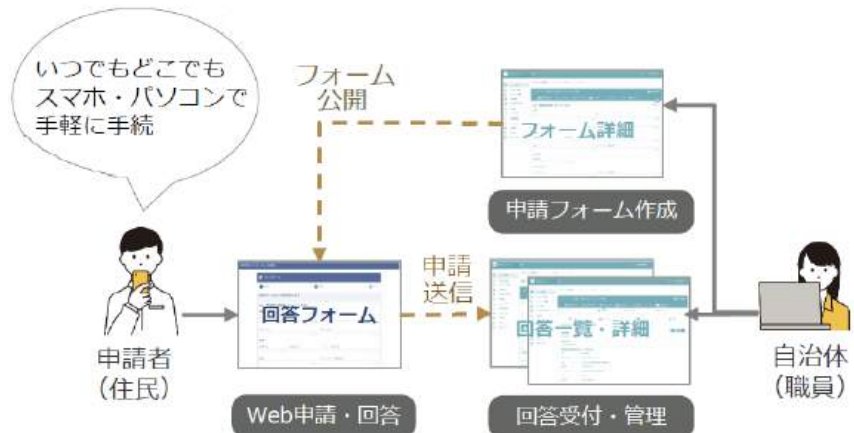
事業概要【オンライン予約・申請システム整備事業】

自治体名	沖縄県宮古島市	人口	55,690人	事業費	1,392千円
事業概要	本市では4か所の支所が出張所へと機能縮小されたことに伴い、申請等に移動の手間がかかるようになるなどの住民等の利便性が下がった経緯がある。 本事業により、予約や申請等をオンライン化することで、来庁時間や移動の解放による住民等の利便性向上を目指すとともに、予約や申請等の管理を簡素化することにより、職員対応の時間削減が見込める。				
具体サービス	【ノーコード電子申請システム「LoGoフォーム」】 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」。 <pre> graph TD User[住民・事業者などの利用者] --> Interface[予約・申請] Interface --- Internet((インターネット)) Internet --> Site[手続用サイト] Site --- LGWAN((LGWAN)) LGWAN --> Data[手続データ管理] Data --- Service[各種サービス提供] Service --> Interface Data --- Municipality[自治体] </pre>				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン化手続き件数 ②インターネット公開手続き件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン化手続きにおける住民の満足度 ②閉庁時間(時間外や土日祝日)の申請件数				

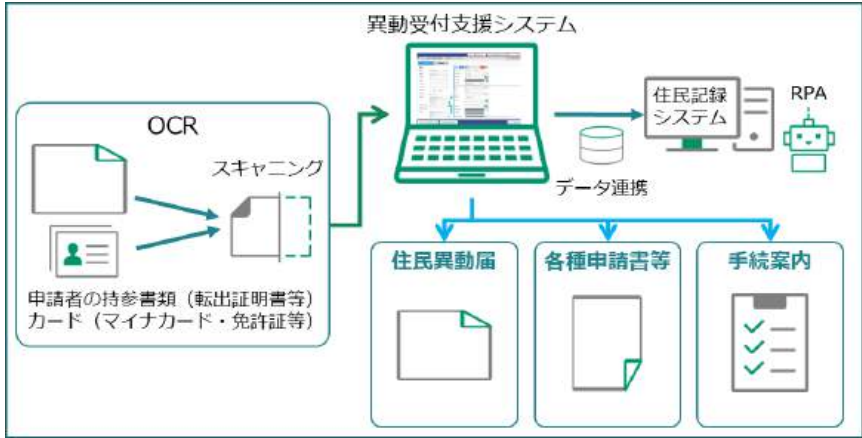
事業概要 【申請書作成支援システム導入事業】

自治体名	沖縄県読谷村	人口	42,097人	事業費	1,708千円
事業概要	窓口での申請書への記入については、特に高齢者にとって負担が大きい現状がある。マイナンバーカードや運転免許証等を活用し、申請書に記入する内容を一部印字するシステムを導入することで、住民の申請書作成の負担軽減を図る。				
具体サービス	【申請書作成支援システム】 - マイナンバーカードや運転免許証、在留カード等の券面情報を読み取り、基本情報（氏名、住所、生年月日、性別）を申請書へ印字する。 - 設置場所（予定）：住民年金課窓口付近へ設置する。 - 利用者：操作は住民が行う。必要があれば職員で操作案内を実施する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①申請書作成支援システム利用率		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度		

事業概要 【行政手続きオンライン化推進事業】

自治体名	沖縄県嘉手納町	人口	13,022人	事業費	569千円
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来庁し、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やスマートフォン等からオンライン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	【オンライン申請サービス】 オンライン電子申請システム「LoGoフォーム」（株式会社トラストバンク）で、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のLGWAN-ASPサービス。 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請可能な手続き数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①システムが使いやすいと感じた人の割合 ②次回もオンライン申請を継続利用したいと思った人の割合				

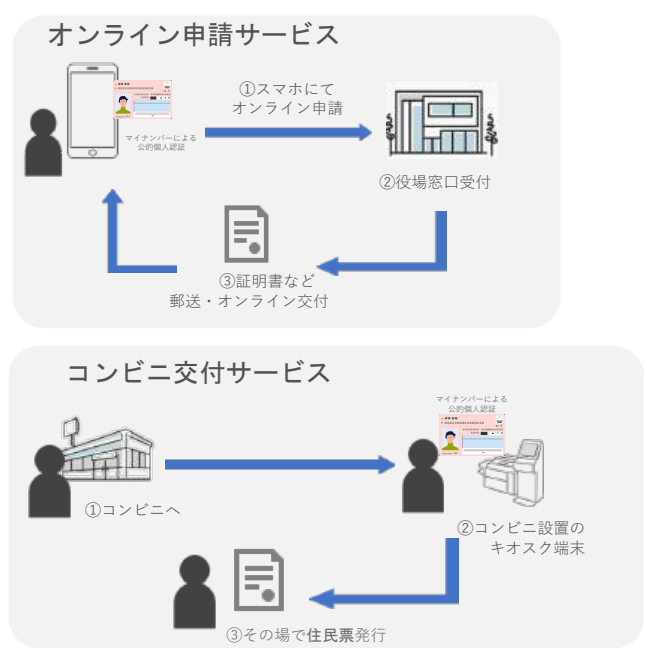
事業概要【西原町窓口DX事業】

自治体名	沖縄県西原町	人口	35,634人	事業費	24,818千円
事業概要	住民異動届等の窓口手続きにおいて手続きに多くの時間を要しており、特に繁忙期においては、待ち時間の増加が課題となっている。また、手続き処理を行う職員の業務負荷軽減や、迅速な処理による手続き時間の短縮が課題となっている。そのため、「書かない窓口」のシステム構築を行い、手続きに要する時間短縮により、住民サービスの向上と滞在時間の短縮、業務効率の向上及び業務負荷軽減を図る。				
具体サービス	「書かない窓口」を実現するために異動受付支援システムの導入し、以下を実現する。 ・転出証明書のOCR処理や、住民複製データを活用し、町民が手書きにて作成する住民異動届をシステム上で職員が作成する。 ・その後必要となる各種手続き（児童手当や子ども医療助成等）の申請書に印字する、手続きの負担軽減と迅速化を図る。 ・転入などの異動を伴わない場合でも、住民複製データを活用して申請書等を作成することや、住登外の場合でもマイナンバーカードや運転免許証、在留カードをOCR処理することにより、各課様々な申請書等を作成できることを実現し、町民の手書作業を削減する。  異動受付支援システム 申請者の持参書類（転出証明書等）カード（マイナンバーカード・免許証等）がスキャニングされ、OCR処理を経て住民記録システムとRPA（ロボティックプロセスオートメーション）が連携し、住民異動届、各種申請書等、および手続き案内の作成・発行が行われる。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①異動受付支援システムを用いた転入転出申請件数 ②事前申請システムの2次元コード発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口利用者の満足度 ②転入届の操作に要する時間（平均） ③転居届の操作に要する時間（平均） ④転出届の操作に要する時間（平均）				

事業概要 【行政手続き申込みに係るシステム導入による町民サービスの向上】

自治体名	沖縄県与那原町	人口	19,943人	事業費	14,978千円
事業概要	さまざまな行政手続きの申請・申込等の手続きにおいて、オンライン申請及びRPA・AI等システムを導入し、業務効率化を図ることで、申込から決定までの期間短縮や町民対応時間の拡大といった町民サービスの向上を目指す。				
具体サービス	【具体的手続】保育所入所申込手続、税・料等の還付手続 ※ここでは保育所入所申込手続で説明 ①申込受付 従来の窓口申請に加えて、ぴったりサービス等のオンライン申請を導入する。 ②採点・審査（入所調整） 従来の手作業に加えて、単純データ入力についてAI-OCR、RPAを活用 ③基幹系システムへの登録 従来の手作業から、RPAの活用に変更 ④通知作成 従来の手作業から、RPAの活用に変更				
	<pre> graph LR subgraph Inputs A[入所] --> B[・ 窓口申込] C[認定] --> D[・ 電子申請 (ぴったりサービス等)] end B -- "AI-OCRでCSV化し、 RPAで自動入力" --> E[EXCELファイル 採点・審査（入力調整）用] D -- "RPAで自動入力" --> E E -- "RPAで一括処理 登録・通知作成" --> F[基幹系システム] E -- "RPAで一括処理 登録・通知作成" --> G[基幹系システム] </pre> 一連の業務の内、①で新たにオンライン申請を加えることで町民サービスの向上を図り、さらに、処理の過程でRPA、OCR等のシステムを導入し、申込から決定までの期間短縮を図るとともに、町民対応時間の拡大を目指す。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請を導入する手続きのうち、オンライン申請・申込者数の割合、②RPAを用いて処理した件数、③AI-OCRを用いて処理した件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請を導入する手続きの処理完了までの時間、期間の短縮、②RPA、AI-OCRを用いて処理した手続きの完了までの期間の短縮		

事業概要【久米島町DX推進事業（書かない窓口）】

自治体名	沖縄県久米島町	人口	7,279人	事業費	13,008千円
事業概要	現状、行政手続きのほとんどが紙での申請となっているため、利用者は記入の手間や平日の開庁時間での対応、窓口によっては待ち時間が発生する。また、本町では交通機関も少なく直接来ることが難しい高齢者も多い。行政機関に来なくてもマイナンバーを活用した公的個人認証による本人確認、好きな時間にいつでも申請できるサービスの導入により利便性の向上を図る。そのためにぴったりサービスの他、町の公式LINEをデジタル窓口とした各種行政サービスのオンライン申請フォームを構築し、書かない窓口を実現する。また、住民票等の各種証明書をコンビニで交付可能とする。				
具体サービス	【オンライン申請サービス】 ・ぴったりサービスならびに町独自のマイナンバーカードの公的個人認証を活用した独自の オンライン申請サービス ・各種証明書 ・予防接種予約 【住民票等コンビニ交付サービス】 ・マイナンバーカードを活用して地域のコンビニで住民票等を交付するサービス		 The diagram illustrates two service flows. The top flow, 'オンライン申請サービス' (Online Application Service), shows a user applying via a smartphone (1), receiving documents at a town office (2), and then receiving documents via mail or online delivery (3). The bottom flow, 'コンビニ交付サービス' (Convenience Store Delivery Service), shows a user going to a convenience store (1), using a kiosk to apply (2), and receiving documents at the store (3). Both flows utilize a My Number Card for authentication.		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①オンライン申請手続き数 ②コンビニ交付件数 ③オンライン申請手続き件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申請満足度 ②マイナンバーカード交付率 ③コンビニ交付満足度		

事業概要【竹富町コンビニ交付環境構築業務】

自治体名	沖縄県竹富町	人口	4,258人	事業費	31,490千円
事業概要	竹富町は、一町多島により本庁が町外にあるため、窓口で証明発行を受ける従来方式のサービスを利用することが困難な町民が多く存在している。行政サービスの質の向上や職員の負担軽減を実現し、時間や場所に縛られない住みやすい地域を目指すため、全国のコンビニエンスストア等で交付できるようコンビニ交付システムを導入する。				
具体サービス	【住民票等コンビニ交付事業】 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、各種証明書の交付を行うサービス ①交付できる証明書 ・住民票謄本・抄本、記載事項証明書の交付 ・印鑑登録証明の交付 ・所得（課税）証明書、資産証明書 ・戸籍の附票 ・戸籍謄本・抄本 ②システム構築：令和6年度 ③交付できる場所：全国のコンビニエンスストア ④交付サービス可能日時 コンビニ営業日 6：30～23：00		 住民 マイナンバーカード コンビニ等（約54,000箇所） コンビニチェーン セブン-イレブン LAWSON FamilyMart セブン-イレブン K マックスバリュ K サンワフ 証明書 証明書を交付 ●取得できる証明書 ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・住民票記載事項証明書* ・各種税証明書* ・戸籍証明書* ・戸籍の附票の写し* ※対応しない市町村もあり。 証明書交付センター 市町村（約1,740箇所） 証明書発行サーバ 証明書 証明書情報を作成 導入のメリット ・住民の利便性向上 ・窓口業務の負担軽減 ・証明書交付事務コストの低減 いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応 どこでも 全国の約54,000店舗で交付を受けられる		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①各種証明書のコンビニ交付証明書発行率 ②開庁時間外にコンビニ交付で発行した各種証明書発行件数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービスに対する利用満足度 ②窓口業務担当職員の他業務にあてる時間の確保		

法務省URL:https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/04.html