

デジタル田園都市国家構想交付金を活用した事業にかかる効果検証結果等について

事業名	「行かなくてもいい、迷わない、書かなくてもいい」窓口サービスの提供		
事業概要	現在、窓口での手続きは、申請書等を手で記載する必要があるため、窓口で長時間拘束させてしまい、市民にとって優しくない窓口となっている。これらを解決するため、ライフイベントごとの役所での手続きにおいて、ナビゲーションにより適切に手続き（申請書）を判定し、住民と職員が共にデジタルで申請手続きを行うことで、住民の負担軽減と職員のサービスレベルの平準化、業務効率化を図る。 これらを住民が来庁した際だけではなく、自宅等から事前の申請をする場合や来庁せずに申請を完結できるようにすることで、「行かなくてもいい、迷わない、書かなくてもいい」という窓口サービスを実現する。		
具体サービス	【窓口ナビシステム】 ・必要な手続き等を住民や職員に示してくれるナビゲーション機能 ・マイナンバーカード表面記載事項の読み取り、申請書自動入力機能 ・住民と職員が共に申請書を作成する機能 ・複数申請書を一括で作成する機能 ・窓口横断的なワンスオンリー機能 ・申請情報をぴったりサービスへAPI連携する機能 ・来庁時だけでなく、自宅等から住民がスマートフォン等で電子申請できる機能 ・スマートフォン等で電子申請したものをQRコード化できる機能 【オンライン申請システム】※拡張機能 ・マイナンバーカードを利用した本人確認機能 ・クレジット払い連携機能		
実施体制	名称	団体・事業者概要	事業における役割
	CIO（副市長）	最高情報責任者	事業実施責任者
	岩国市デジタル化推進会議	市のデジタル化に係る方針の策定及び施策の推進機関	事業方針の決定、アドバイス
	窓口最適化検討会議	事業担当主管部署、連携部署	進捗確認・課題等の情報共有
	市民課	事業担当主管部署	事業全体のマネジメント、進捗管理
	行政改革室	連携部署	連携部署間の調整
	連携部署	連携部署	業務フローの検討
事業開始年度	令和6年度		
事業費	交付対象事業経費	34,567,500円	
	交付決定額	17,283,750円	

KPI	指標（単位）		R 6	R 7	R 8
	窓口ナビシステムによる事前申請の割合（％）	目標値	10	20	30
		実績値	2	4.1	—
	窓口ナビシステムでの窓口手続き完結割合（％）	目標値	30	50	80
		実績値	41	50.3	—
	郵送請求のオンライン申請利用割合（％）	目標値	10	30	50
		実績値	0	4.9	—
	市民一人当たりの窓口対応時間（分）	目標値	180	160	150
		実績値	155	152	—
	窓口サービスに満足した利用者の割合（％）	目標値	50	60	80
		実績値	94.5	94.6	—
	オンライン申請時のクレジット払いの割合（％）	目標値	10	30	50
		実績値	0	100	—
	窓口支援システムの事業評価を強化するため、評価サイクルと内容を軸とした見直しを行う。窓口サービスアンケートの自由記述欄を拡充し、より具体的な要望や不満を把握できるようにしていくなど、効果的な評価を行える内容に見直しを行う。 また窓口の実務担当者からのヒアリングも継続して行い、収集したデータは、窓口最適化会議で詳細に分析・検討し、改善策を出していく。 また、他市の先進事例を積極的に情報収集し、本市のシステムへの応用可能性を検討する。さらに外部のCIO補佐へも情報共有を図り、デジタル技術の専門的な視点からのアドバイスを得ていく。 これらの取り組みを通じて、利用者満足度の向上と効果的な事業評価を両立させ、継続的なシステム改善へと繋げていく。				

課題及び今後の対応方針

担当 (連絡先)	市民協働部市民課 (0827-29-5043)
-------------	----------------------------