

新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)の事業概要及び効果検証について

【TYPE1】 書かない窓口・行かない窓口導入事業 ≪交付対象事業費:12,268千円 交付金充当額:6,134千円≫

■事業概要(令和7年度実施事業)

実施年度	令和7年度	事業概要	複数窓口で手続きするわずらわしさや待ち時間が長いことへの不満、オンライン手続きを求める声が増えてきていることなどを踏まえ、窓口において申請書等を書かずに手続きを可能とする仕組み(書かない窓口)と、住民が来庁することなくオンラインで手続きができる仕組み(行かない窓口)を導入し、住民手続きの利便性向上を図る。
具体サービス	【窓口支援システム】	・対象とする手続きは、住民票の異動届(転出除く)のほか16業務に係る59の手続き。 ・マイナンバーカード等の情報を利用した申請書の自動作成(書かない窓口)サービス。 ・基幹業務システムと連携し来庁者の状況に応じた手続きを案内するサービス。	
	【電子申請システム】	・対象とする手続きは、既にオンライン化しているものを除き国民健康保険など9業務に係る30以上の手続き。 ・各種電子申請の手続画面をノーコード電子申請システム(LoGoフォーム)の機能を活用して職員が作成し、住民等のオンライン手続き(行かない窓口)サービスを提供する。	

■具体的使途(令和7年度の経費内訳)

経費項目	金額(単位:千円)
窓口支援システム導入(作業費)	6,793
窓口支援システム導入(データセンター環境構築費)	908
窓口支援システム導入(新規購入ハードウェア費)	2,344
LoGoフォーム利用料	1,765
LoGoフォーム「デジタル窓口」オプション利用料	460

■実施体制

名称	事業における役割
宇美町副町長	事業全体のマネージメント・進捗管理
総務課	システム調達、関連部署との調整
企画財政課	サービスの評価、検証、改善
シティプロモーション課	広報誌、ホームページ等による周知広報
各手続き担当課	対象手続きを所管

新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)の事業概要及び効果検証について

【TYPE1】 書かない窓口・行かない窓口導入事業

■効果検証

KPI(指標)	単位	目標値(上段) / 実績値(下段)			検証
		令和7年度	令和8年度	令和9年度	
窓口支援システムの利用件数	処理数	200	1,800	1,800	窓口支援システムの導入により、利用件数を正確に把握・可視化でき、事務の効率化と適正な管理につながった。関連手続も連動して処理できるため、住民サービスの向上と円滑な窓口運用を実現した。
		717			
電子化手続きにおける電子申請利用割合	%	5	20	40	オンライン申請に対する住民の理解や認知が十分に進まず、従来の窓口・紙による手続を選択する住民が多かった。また、操作への不安も利用を妨げた。今後は広報や窓口での案内、対面サポートを強化し、利用促進を図る。
		3			
窓口対応時間(1件当たりの平均)の短縮	分	20	15	10	年度末に窓口支援システムを導入したため、入力手順や業務フローの定着に時間を要し、目標達成には至らなかった。今後は職員の操作習熟を進めるとともに、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の実現に向けてシステムや様式を調整する。
		30			
窓口手続きに対する利用者満足度	ポイント	2.8	3.5	4.2	窓口支援システムの導入に伴い、手続方法や業務フローが大きく変わったため、導入初期はシステムの安定稼働と運用の定着を優先した。そのため、住民アンケート等による利用者満足度の調査は実施できなかった。今後、調査方法を検討し、満足度を把握する。
		未計測			
オンライン手続きに対する利用者満足度	ポイント	2.8	3.5	4.2	導入初期の段階であり、システムの安定性の確保や申請フローの操作性に関する課題の把握を優先したため、利用者満足度の調査は実施できなかった。今後は運用を定着させた上で、アンケート等を実施し、利用者の評価や改善点を把握する。
		未計測			