

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）事業 効果検証シート

1 基本情報

事業名	市公式LINEのサービス拡張		
担当課	秘書課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

LINEでのサービスを拡張することで、「ごみの関係」や「学校と保護者との連絡」など、これまで別々に実施してきた市のオンラインサービスを中長期的な視点で市公式LINEへ集約し、また、これまで市役所窓口でのみ受付していた手続き等を市公式LINE上で受付することで、市民の利便性及び職員の業務効率の向上を図る。併せて、市公式LINEの利用者が増えることによる市の情報発信力向上を図る。

【具体的なサービス】

●受信設定

利用者が欲しい情報を選択でき、選択された内容や年齢に合わせた情報を届ける。

●申請・予約

講座の申し込みや、検診の予約などLINEから簡単に手続きができるようとする。

●学校連絡

保護者が子どもの情報を事前登録でき、学校からのお便りや各種案内、学校へ子どもの欠席連絡などができる。

●ごみ関係

ごみの出し方をチャットボットで検索したり、ごみ出しの日を検索したり、例えば毎月資源物回収の日の前日にメッセージを設定することができる。

【参考】事業イメージ



3 取組状況

●利用頻度の高そうなサービスを順次導入（令和6年度の概数・人数）

- 4月 学校連絡機能を一部学校で試験導入（500人）
ユーザーの受信設定に基づくセグメント配信を開始（10,000人）
 - 5月 一部申請（若い世代定住促進支援金）を開始（100人）
 - 7月 健診の予約を開始（3,500人）（※）
 - 10月 学校連絡機能を全小中学校で導入（5,000人）
- 総合計画や重点戦略事業、突発事業での活用
- 9月 定額減税調整給付金の受付を開始（2,000人）
 - 12月 総合計画の将来像の投票呼びかけに利用（11,000人に配信し3,000人が回答）
 - 1月 ふるさと大使委嘱状交付式の入場抽選に利用（500人が応募し50人が当選）
- （※）別システムから乗り換え・乗り換えにより重複予約や対象外予約の制御が可能となり、同時に業務効率の改善が図れた

4 成果

重要業績評価指標 (上段:目標、下段:実績)	単位	R6年度			R7年度			R8年度		
		R6年度		R7年度		R8年度		R7年度		R8年度
① 利用者数（友だち登録者数）	人	10,000	18,500	28,500						
		14,738								
② 希望する利用者へのメッセージ送信数	件	400,000	850,000	1,500,000						
		2,096,685								
③ 予約における市公式LINEの利用率	%	60.0	70.0	85.0						
		39.4								
④ 市公式LINEのブロック率	%	13.0	10.0	6.5						
		6.7								

5 コスト

予算額	2,772千円	決算額	2,772千円	交付金額	1,386千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に非常に効果的であった
今後の方針	<p>事業の継続（計画どおりに事業を継続する）</p> <p>●引き続き、市民サービスの向上と職員の業務効率改善を同時にかなえるサービスの構築を進めていく。</p> <p>●他自治体のユースケースを参考にしながら機能の拡張を検討していく。</p> <p>●予約における利用率は、令和6年度は対象の年齢層が高い健診診断のみの実装になり、目標を達成できなかったが、令和7年度からは、こども発達センターや一時保育の予約などを実装することを目指す。</p> <p>●サービス案内やメッセージ配信などは分かりやすい構成・見た目にすることを心掛ける。</p>

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- KPIの達成状況が非常に高く、本事業が地方創生において有効であるということは間違いないと考える。
- 各種手続きなどの実装後に、仕様だけでなく、運用体制を含めて、より良い形を模索していくと更に良い事業になると考える。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）事業 効果検証シート

1 基本情報

事業名	窓口キャッシュレス決済サービス導入事業		
担当課	総務課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

新型コロナウイルス感染症対策を契機に、全国でキャッシュレス決済の利用が増加している中、本市においては、現金しか利用できない窓口サービスとなっており、利用者に不便が生じている。

そこで、本市においても、市役所や保育園でキャッシュレス決済を導入し、市民サービスの向上を図る。

【具体的なサービス】

市民サービス向上のため、キャッシュレス決済サービスを導入する。

決済方法は、以下を想定。

- ・クレジットカード
- ・デビットカード
- ・電子マネー
- ・QRコード

対象となる手続き

- ・住民票の写し発行手数料
- ・印鑑登録証明書発行手数料
- ・課税証明書発行手数料 等

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- ・令和6年6月19日
白井市キャッシュレス決済共同企業体と「窓口キャッシュレス決済サービス導入事業」契約締結
- ・令和6年10月1日
窓口キャッシュレス決済運用開始
- ・令和6年11月23日
利用者満足度調査「キャッシュレス決済のアンケート」実施
(アンケート回答数135件)
- ・キャッシュレス対応窓口
課税証明書発行手数料（課税課） 一時保育、時間外保育料（保育園）
住民票の写し、印鑑登録証明書発行手数料（市民課） 駐輪場料金（都市計画課）

4 成果

重要業績評価指標 (上段:目標、下段:実績)	単位	R6年度			R7年度			R8年度		
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標
① キャッシュレス決済の利用件数	件	3,000	6,000	10,000	6,512					
② キャッシュレス決済サービスの満足度調査	ポイント	3.0	3.5	4.0	4.8					
③										
④										

5 コスト

予算額	3,120千円	決算額	3,130千円	交付金額	1,560千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に効果があった
今後の方針	<p>事業の継続（計画どおりに事業を継続する）</p> <p>令和6年度中にキャッシュレス決済を導入した部署においては、引き続き周知・利用促進に向けた取り組みを行う。</p> <p>また、キャッシュレス決済を導入していない部署に実績等を共有し効果的な支払方法について検討を進めることで、更なる市民サービスの向上を図る。</p>

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- ・KPIの達成状況も非常に上がっており、この事業が地方創生において有効であることは、間違いない。
- ・キャッシュレスやオンライン決済も含めて、様々な分野にできるだけ広めていくことが重要だと思うので、検討してもらいたい。

白井市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和6年度デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）事業 効果検証シート

1 基本情報

事業名	申請書自動作成システム導入事業		
担当課	市民課	事業年度	令和6年度

2 事業の背景・概要

現在、窓口において住民票等を取得する際は、記載台にて申請書を手書きする必要がある。加えて他の証明書が欲しい場合は、同じ内容（氏名住所等）を再度手書きしなければならず、特に高齢者や外国人等の住民の負担となっている。

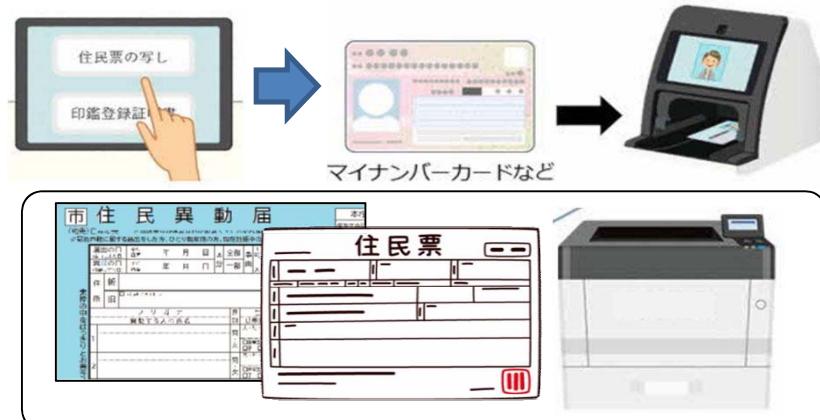
また、手書きの為、記入漏れや記入誤り等があるため訂正に時間を要し、窓口が混雑する要因の一つとなっている。

申請書自動作成システムを導入することにより、必要な申請書毎に記入する手間を省くことで、高齢者や外国人等、市民の負担軽減と窓口の混雑緩和が可能となり、市民サービスの向上効果を見込む。

【具体的なサービス】

- 各種証明書発行手続きに伴う申請書の自動作成
(マイナンバーカード関連申請書、住民票・印鑑登録証明書、戸籍等証明、税証明など)
- 住民異動手続きに伴う異動届の自動作成
(転入、転出、転居など)

【参考】事業イメージ



3 取組状況

- 令和6年8月下旬にカウンター内側に2台導入した。
- 簡易な職員研修を行ったのち、運用を開始した。
- 来庁者の目の前で、顔写真付き証明書を使用して申請用紙を作成する。
- 来庁者自身が作成できるように令和7年1月からカウンターに設置場所を変更した。
- 申請書自動作成システム利用人数 474件

4 成果

重要業績評価指標 (上段：目標、下段：実績)		単位	R6年度	R7年度	R8年度
① 申請書のうちシステムにより自動作成された割合	%	15	25	30	
		12			
② 手続所要平均時間	分	各種証明書13分	各種証明書12分	各種証明書10分	
		12			
③ 窓口利用者満足度	%	30	40	60	
		73			
④					

5 コスト

予算額	4,096千円	決算額	2,314千円	交付金額	1,157千円
-----	---------	-----	---------	------	---------

6 今後の方針

事業効果	地方創生に効果があった
今後の方針	<p>事業の継続（計画どおりに事業を継続する）</p> <p>記入漏れ、誤りが減り日本語に不慣れな外国人の申請書記載等ができるようになったことにより、事務処理時間の短縮となった。申請書自動作成システム導入により市民サービスの向上と行政事務の効率化が図られたものであり、自治体DXの推進と地方創生にも資するもので今後も運用を継続していく。</p> <p>また、利用者の利便性を高めるため、より使いやすい場所での設置を検討する。</p>

7 白井市まち・ひと・しごと創生審議会の意見

- 申請書自動作成システム導入により、住民票や印鑑証明書等の各種証明書を取得する際、申請時の負担軽減や受付時間の短縮など市民サービス向上の効果があることから、事業を継続する。
- 使用者を増やすために、使用方法の案内など普及に努めてほしい。
- 現在のシステムは、申請書の自動作成のみになっているが、より待ち時間の短縮につながるシステムアップを希望する。