

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）充当事業の検証について

No.	3	事業名 (計画年度)	行政手続オンライン化（行かない窓口）推進事業 (令和6年度)		担当課	行革・DX推進課
総合戦略の 位置づけ			基本目標	4 「まち」づくり		
			施策の基本的方向	効率的な行財政運営の推進		
事業概要			日中に来庁できない市民が多く、市民意識調査の結果において、インターネットを利用した申請等に対するデジタル化の更なる取組が求められている。オンライン申請の手続数増加のため新たなシステムを導入し、24時間365日行政サービスが提供できる「スマホ市役所」と連携することで、相互のサービスの拡充を図り、市民の利便性を向上させる。			
令和6年度 総事業費			1,736,000 円	交付金の種類 (補助率)	デジタル実装タイプ (1／2)	
主な取組			1 行政手続のオンライン申請環境の整備 2 個人情報等のセキュリティリスクの高い申請情報を LGWAN 環境にて取得することで、安全な環境で管理することのできる行政サービスの提供 3 公的個人認証を活用し、より拡充したオンラインでの行政サービスの提供 4 オンライン決済を活用し、オンラインでの行政サービスをスマートフォン等で完結できる環境の整備			
重要業績評価指標 (KPI) ①			指標	手続件数に対する電子申請割合		
			目標値 (R6)	1%		
			実績値 (R6)	34%		
重要業績評価指標 (KPI) ②			指標	閉庁時間内の電子申請手続件数の割合		
			目標値 (R6)	10%		
			実績値 (R6)	41%		

重要業績評価指標（KPI）③	指標	オンライン申請の件数
	目標値（R6）	6,000 件／年
	実績値（R6）	15,352 件／年
重要業績評価指標（KPI）④	指標	行かない窓口利用者満足度
	目標値（R6）	13%
	実績値（R6）	未計測（2024 年度の渋川市市民意識調査を実施しなかったため。）
重要業績評価指標（KPI）⑤	指標	各サービス利用者ごとのリピーター割合
	目標値（R6）	15%
	実績値（R6）	未計測（システム導入初年度であるため、実績値を計測することができなかった。）
重要業績評価指標（KPI）⑥	指標	市公式 LINE の「友だち」登録者数
	目標値（R6）	9,000 人
	実績値（R6）	13,376 人
事業効果 ※選択肢 ① 地方創生に非常に効果的であった ② 地方創生に相当程度効果があった ③ 地方創生に効果があった ④ 地方創生に対して効果がなかった		②地方創生に相当程度効果があった
事業効果の 選択理由等	本事業は、職員が容易に申請フォームを作成できる電子申請システムを導入したことにより、オンライン申請の手続数を増加させ、「スマホ市役所」と連携していつでもオンラインで手続きができる環境を整え、市民の利便性向上に寄与した。 本事業で導入した電子申請システムを活用することで行政手続に係る負担軽減や利便性向上が図れるとともに、実績値を計測した KPI について、導入初年度の目標を達成できていることから、「② 地方創生に相当程度効果があった」とした。	

実績値を踏まえた事業の今後について	今後の方針 ※選択肢 ① 追加等更に発展させる ② 事業の見直し(改善) ③ 事業の継続 ④ 事業の中止 ⑤ 予定どおり事業終了		③事業の継続
	理由	初年度の目標値は達成していることから、継続して事業を実施することとした。 今後は、公的個人認証サービスやオンライン決済を活用し、オンライン申請の手続数を更に増加させ、スマートフォン等で行政手続を完結できる環境の整備を進める。	
外部有識者からの評価	事業の評価	地方版総合戦略の KPI 達成に有効であった	○
		地方版総合戦略の KPI 達成に有効とは言えなかった	
外部有識者からの評価	外部有識者からの意見	オンライン申請の手続件数は増加しており、閉庁時間内の電子申請手続件数の割合も伸びていることから、行政手続に係る利便性向上に寄与したと考えられる。 今後、オンライン決済など他機能の活用により、更なる行政サービスの向上が期待される。	