

事業実施状況(効果検証)

1.事業名

デジタル活用による住民にやさしい窓口整備事業

2.事業経費

経費項目	金額(単位:千円)
【コンビニ交付】	
BCL連携APサーバ	1,913
BCL構築(設計・開発・導入)費	10,780
税証明オプション(設計・開発・導入費)	6,600
コンビニ交付サービス運営負担金	115
【申請書作成支援(書かない窓口)】	
職員操作用端末セット(SurfesPro9、2次元バーコードリーダー、ICチップリーダー)	8,052
住民操作用機器(マルチ対応モバイルディスプレイ)	1,342
設定構築費(端末構築設置費含む)	8,119
プロジェクト管理費・全体調整費	2,443
ライセンス利用料	196
【キャッシュレス決済(POSレジ)】	
POSソフト	1,882
クラウド本部管理	66
セミセルフレジセット	6,391
タブレットセット	248
作業費(調整費・導入指導費)	1,590
キャッシュレス端末	416
基幹収納システム連携プログラム	1,925

3.KPI(重要業績評価指標)

KPI	単位	基準値	令和6年度 1年目	令和7年度 2年目	令和8年度 3年目
コンビニ交付サービス利用者件数	件		250 645	2,000	3,000
申請書作成支援システム利用件数	件		2,900 48	18,850	20,300
キャッシュレス決済件数	件/年・ 種類		250 275	2,100	3,000
コンビニ交付サービスの利用満足度	ポイント		3.0 3.8	3.5	4.0
申請書作成支援システムに対する利用者の満足度	ポイント		3.0 4.5	3.5	4.0
役場でのキャッシュレス決済利用者の利用満足度	ポイント		3.0 3.0	3.5	4.0

上段:目標値

下段:実績値

4.事業評価・効果検証

コンビニ交付サービスや申請書作成支援システム、キャッシュレス決済を導入することで、住民の利便性が高まり、住民サービスの向上につながったものと考えている。高齢者やデジタルリテラシーが低い方々に対しては、窓口でのサポート体制の充実が求められるところであり、今後は、利用者の声を吸い上げながらPDCAサイクルにより、継続的にサービスをブラッシュアップしていくことが必要である。