

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)
コンビニ交付サービス運営負担金	346
コンビニ交付サービス連携システム運用保守	447
申請書作成支援(書かない窓口)ライセンス利用料	2,350

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	2,000	3,000
			645	2,479	
申請書作成支援システム利用件数	件		2,900	18,850	20,300
			48	282	
キャッシュレス決済件数	件/年・ 種類		250	2,100	3,000
			275	1,132	
コンビニ交付サービスの利用満足度	ポイント		3.0	3.5	4.0
			3.8	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	3.5	4.0
			4.5	4.9	
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	3.5	4.0
			3.0	3.6	

上段:目標値
下段:実績値

4.事業評価・効果検証

利用者に対する満足度の確認は簡易的なものであり、詳細の聞き取りはできておらず、具体的な改善に向けた情報が不足している。今後は、利用者の負担が増えないよう配慮しながら、簡単なアンケートを実施し、利用者の要望をサービスに反映させ、事業のブラッシュアップを図れる仕組みを構築したい。また、密な事業評価ができていないことから、窓口担当者間での情報共有を定期的に行い、システム利用によるサービスの向上を図れるよう改善を進めていく。