

事業概要【窓口相對型申請支援システム導入事業】

自治体名	宮城県仙台市	人口	1,094,456人	事業費	199,838千円
事業概要	転入時等における複数の窓口での申請書への氏名・住所等の記入を不要とする「窓口相對型申請支援システム」を区・総合支所対象課へ導入することにより、複数の手続きを行う際の市民の手書き負担を軽減し、窓口における市民サービスの向上につなげる。				
具体サービス	窓口相對型申請支援システム 戸籍住民課 バックヤード データ連携 住基 保健福祉センター〇〇課 4情報印字済 来庁 申請書等記入不要 窓口 申請書 引っ越し等住民異動に関連する手続きの「書く」負担を軽減するため、ヒアリングにより申請書を作成する「窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）」を導入する。 【窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）の導入】 - 窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）の導入 <対象手続き> 住民異動関連手続き（転入、転居等）、各種証明発行、児童手当、こども医療費助成、介護保険、国保、年金など - 基幹系業務システムとのデータ連携				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）＋申請書セルフ作成支援システム利用件数 ②窓口相對型申請支援システム＋申請書セルフ作成支援システムで対応する申請書の様式数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口滞在時間 ②窓口アンケートにおける利用者満足度				

事業概要【住居表示台帳デジタル化事業】

自治体名	宮城県仙台市	人口	1,094,456人	事業費	75,614千円
事業概要	現在、紙で住居表示台帳を管理していることから、紙台帳滅失のリスク、経年劣化した紙台帳の可読性の低さ、紙管理を起因とした住居表示の付番誤りといった市民への不利益が課題となっている。住居表示台帳を電子化して管理・編集するシステムを導入することで、データバックアップによる台帳滅失リスクの回避、台帳のデジタル化による可読性の向上、これまで手作業で行っていた付番作業や台帳更新作業の正確性の向上につなげる。				
具体サービス	- 現状は職員が手書きで縮尺等を考慮しながら申請内容を作図していることに加え、台帳そのものが経年劣化しているといった課題が生じているが、台帳のデジタル化により、住居表示台帳の滅失リスクの回避、可読性の向上及び正確な住居表示の付番・更新及び状態維持を実現する。 - 市民と一緒に確認しながら閲覧できるモニターを窓口に設置し、市民の方をはじめとする利用者が可読性の高いデジタル台帳を閲覧できる環境を整備する。 - システム利用により検索能力が向上することで、住居表示台帳の迅速な閲覧を可能とし、窓口滞在時間の短縮につなげる。		現状  紙の台帳を手書きで作図しており、台帳の経年劣化により、台帳の閲覧申請があった場合に市民が見づらい状態となっている。 サービス導入後 ①住居表示台帳を電子データ化 ②台帳を管理・編集するシステムを導入 ③窓口でデジタル台帳の閲覧が可能に  検索、登録、編集、印刷（通知書・証明書等）などをシステム上で可能に！ 台帳がデジタル化されることで窓口での見やすさUP！		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システムを活用した対応件数 ② ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①アンケートでの利用者満足度 ② ③		

事業概要 【証明書コンビニ交付普及促進事業】

自治体名	宮城県仙台市	人口	1,094,456人	事業費	37,752千円
事業概要	仙台市内の区役所・総合支所に証明書発行端末（マルチコピー機）を設置し、利用機会を増やすことで証明書発行に係る窓口、待合スペースの混雑緩和による市民の利便性向上を図る。 また、区役所庁舎内で証明書発行端末の操作支援を受けながら実際にサービスを利用体験することで、コンビニ交付の利用率向上や市民の来庁機会低減、マイナンバーカード普及及び利活用につなげる。				
具体サービス	【区役所・総合支所への証明書発行端末（マルチコピー機）設置及び端末操作支援サービス】 - 仙台市内の5区役所、2総合支所に各1台、コンビニエンスストアで設置されているものと同等の機能を持つ証明書発行端末（マルチコピー機）を設置する。 ※コンビニ交付で取得できる証明書類 住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍（全部・個人）事項証明書、戸籍の附票の写し、市・県民税課税（非課税）証明書 - また、端末の操作支援を行うための人員を各拠点に配置し、証明書の取得に来庁され、かつマイナンバーカードを所持している市民に対し、証明書発行端末利用の案内及び操作支援を行う。 事業（サービス）概要 - 区役所・総合支所庁舎内へ証明書発行端末設置 - 操作支援のもとコンビニ交付サービス利用機会創出 証明書の発行ですね。マイナンバーカードをお持ちですか？ マルチコピー機で待たずに証明書を発行できますよ！ 待ち時間もなく、良かった！操作も簡単だな。 マイナンバーカードを持っていて良かったな。次はコンビニで発行しよう。 事業効果 - コンビニ交付件数増加 - マイナンバーカード普及及び利活用促進 マイナンバーカードがあれば、あの手続きもオンラインで申請できるんだ！ 役所に行かなくて助かった！早速申請しよう。 最近、窓口の待ち時間が無くなって快適だ！ 混雑も解消されて相談しやすくなったな。 将来的な裨益効果 - 市民へのオンライン手続きの浸透 - 利用率向上による来庁機会の低減及び混雑緩和による窓口サービス満足度向上				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①区役所・総合支所におけるコンビニ交付サービスによる証明書発行件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス利用率 ②区役所・総合支所におけるコンビニ交付サービス利用者の総合満足度				

事業概要 【粗大ごみ収集申込にかかるオンライン化】

自治体名	宮城県仙台市	人口	1,094,456人	事業費	137,956千円
事業概要	・粗大ごみ手数料券を現金で店舗購入する必要があり、移動手段が限られる高齢者や就労等している市民にとっては負担が大きい。また、手数料券の未取扱店もあり不便が生じていることから、キャッシュレス決済を導入する。 ・インターネットに不慣れでオンライン申込が難しい市民も容易に利用できるよう、LINE申込を導入する。 ・受付センターの混雑時も申込や問い合わせができるよう、オンライン受付品目を拡充し、チャットボットを導入する。				
具体サービス	【粗大ごみ処理手数料のキャッシュレス決済】 ・ キャッシュレス決済の導入により、納付券を購入するために販売店まで出向く必要がなくなり、手続きの負担が軽減される。 【LINE申込の導入】 ・ LINE申込の導入により、日常的に利用するアプリから手続きが可能となり、オンラインでの選択肢が広がることで、利便性の高い手続き環境を実現する。 【オンライン機能の充実】 ・ チャットボットでの問い合わせ対応や、写真の投稿による品目の判定機能を搭載することにより、受付センターを通さずに問い合わせができ、市民のライフスタイルに合わせた対応が可能になる。 ・ 電話で行っている品目の詳細な確認をオンライン化し、品目や料金を特定する機能を導入することで、オンライン申込の対象品目を拡大し、市民の利便性を向上する。 【新機能に関する広報】 ・ 上記機能について、SNS等により周知し、利用促進を図る。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①キャッシュレス決済利用率 ②LINE申込利用率 ③チャットボット利用者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①オンライン申込利用率 ②LINE申込の利便性 ③チャットボットの回答精度		