

# デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)事業実施状況及び効果検証について

令和6年度	01	TYPE1	市役所窓口キャッシュレスサービスの拡充
	02	TYPE1	介護認定ペーパーレス審査会事業
	03	TYPE1	健康ポイントアプリ
令和5年度	01	TYPE2	データ連携基盤を活用した「ファミリー層が住みやすいまちづくり」の創出
	02	TYPE1	スマート公民館構築事業
	03	TYPE1	障害福祉サポートアプリ
	04	TYPE1	書かない窓口推進事業
	05	TYPE1	市役所窓口キャッシュレスサービス

# 市役所窓口キャッシュレスサービスの拡充

実施年度	令和6年度			
事業概要	本庁舎窓口においてキャッシュレス決済・POSレジを導入し、市民が現金を持ち歩かずに支払いを行える利便性の高い環境を構築し、職員の集計作業等の効率化も図ることができたが、支所等では現金支払いのみで、現金を準備する手間、決済に時間がかかる等の課題があるため、各支所等にも同サービスを展開し、同じサービスを受けられる環境を整備することで、市民の利便性の更なる向上を図り、各POS レジを連携し、業務効率化も進める。			
具体サービス	本庁に導入したキャッシュレス決済サービスを各支所・出張所に展開することで、すべての庁舎でクレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を行うことが可能となる。市民は小銭を準備する手間がなくなり、職員はお釣りを渡す手間がなくなるため、決済にかかる時間が短縮でき、窓口の混雑が緩和されることが期待できる。また、キャッシュレス決済端末とPOSレジ、自動釣銭機を連携させることで、各種証明書発行手数料等(住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等)のデータを管理でき、これまで職員が手計算していた集計作業が速やかにできるため、閉庁後の集計作業時間が大幅に短縮できる。			
交付対象事業費	2,819,880円			
KPI(指標)	目標値(上段)			直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)			
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
キャッシュレス決済の件数	6,199	17,852	20,827	窓口に来なくても申請ができるオンライン申請システムや、コンビニエンスストアでのオンライン証明書発行の普及・推進により、来庁して窓口で発行する証明書件数が減少したことで、来庁者数に比例するキャッシュレス決済のKPIは達成できなかった。今後もオンライン申請は進んでいくと思われるが、来庁者に対してはキャッシュレス決済を勧めるとともに、キャッシュレス決済が可能な旨の掲示を、来庁者の目につきやすい待合場所などに掲載したり、ホームページでPRしたりして周知を行う。
	1,548			
サービス利用者の満足度	3.5	4.0	4.5	キャッシュレス決済は主要な決済ブランドに対応しているため、アンケートでは満足度が高く、KPIが達成できたと考えている。キャッシュレス決済の件数を増加させることが課題であるが、来庁者はオンラインやコンビニエンスストアで証明書を取得できず、窓口で証明書を現金で取得する傾向がある。2025年度はデジタル関連部署から担当原課にヒアリングを行い、キャッシュレス決済の活用状況や来庁者の現場状況を確認し、課題がある場合は解決に向け、意見交換やサポートを行っていく。
	4.5			
証明書発行等にかかる時間の削減	1,653	4,761	5,554	窓口に来なくても申請ができるオンライン申請システムや、コンビニエンスストアでのオンライン証明書発行の普及・推進により、来庁して窓口で発行する証明書件数が減少したことで、来庁者数に比例する申請書発行に係る削減時間のKPIは達成できなかった。今後もオンライン申請化による来庁者の減少は進んでいくと思われるが、来庁者に対してはキャッシュレス決済が可能であることの掲示を行うとともに、ホームページなどで広報を行っていく。
	413			

# 介護認定ペーパーレス審査会事業

実施年度	令和6年度			
事業概要	本市の介護認定審査会は、10合議体で年間約110回程度、紙の資料を用いて集合形式で開催しているが、会議準備(資料印刷、郵送等)に一定の時間を要している。介護サービスを必要とする高齢者が速やかに介護認定を受けられるようにするため、介護認定審査会システム及びタブレット端末を導入し、介護認定業務の効率化を図り、申請から認定までの期間を短縮する。			
具体サービス	<p>【会議資料のペーパーレス化】 申請から認定までの期間短縮を図るため、介護認定審査会システムを導入し、会議資料をペーパーレス化する。 システム導入と併せて、ペーパーレスで審査会を開催するため、タブレット端末を導入する。</p> <p>【事前判定の集約化】 システムで事前に各委員の判定結果を集約し、審査会1回当たりの審査件数を増やし、申請件数の増加に対応するとともに、当日の審査を円滑に進める。</p> <p>【介護認定審査会のオンライン開催】(中期目標) オンラインによる会議開催し、安定的な会議環境を構築する。</p>			
交付対象事業費	5,610,348円			
KPI(指標)	目標値(上段)			直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)			
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
システム導入による介護認定審査会開催件数	50	100	110	実施した取組内容:システム、機器導入後、審査会委員に対して操作説明を実施。実施後、ペーパーレス審査会を実施。達成できなかった理由:当初、委員向け操作説明会を8月-9月で予定していたところ、納入が9月下旬となったため、操作説明会が1か月ずれ込み10月となった。そのため、ペーパーレス審査会の本稼働が当初予定の10月から11月となったことで開催件数目標値未達成となった。 次のアクション:導入後は順調であり、2025年度、2026年度とも目標値を達成できる見込みである。
	45			
介護認定審査会1回当たりの平均審査件数	36	40	45	実施した取組内容:本稼働の11月からは審査会の全案件をデータ化して実施。達成のための取組内容や工夫:導入後は期間を定めて(11月、12月)、従来の紙資料も並行して配布。端末操作の不安を緩和させるとともに、資料を確実に事前確認できるようにして審査会開催に支障が出ないようにした。また、審査会は集合形式で実施したため、当日、審査会の前後で、委員(ユーザー)に対して個別に操作説明を実施。これによって、各人とも順調に操作修得することができ、2025年1月から全ての合議体で完全ペーパーレスで審査を行うことができた。 次のアクション:2025年度から、中長期的目標にしている「オンライン審査会」にも着手している。
	36			
介護認定審査会開催に係る紙の使用枚数	63,000	7,000	3,500	実施した取組内容:本稼働の11月からは審査会の全案件をデータ化して実施。達成のための取組内容や工夫:資料のデータ化に加えて、BPRの手法により、審査会資料の印刷、送付を前提としない資料作成プロセスを可視化して工程の見直しを実施。AI-OCR処理を導入して認定ソフトへのデータ手入力から自動入力に切り替えた。これによって入力ミスが解消、入力内容読み合わせ等の作業時間の削減も行った。 次のアクション:2025年度も順調。今後、委員の入替が発生した際に、新委員の習熟までの間、一時的に紙資料の作成の可能性あるものの、目標値を達成できる見込み。
	59,500			
資料作成から認定までの平均日数	9	8	7	実施した取組内容:資料をデータ化したことにより、「印刷」「送付」時間を縮小。達成のための取組内容や工夫:資料のデータ化に加えて、BPRの手法により、審査会資料の印刷、送付を前提としない資料作成プロセスを可視化して工程の見直しを実施。AI-OCR処理を導入して認定ソフトへのデータ手入力から自動入力に切り替えた。これによって入力ミスが解消、入力内容読み合わせ等の作業時間の削減も行った。 次のアクション:高齢者数の増加に伴い審査件数も増加傾向にあるため、2025年度の目標達成に向けて、更なる作業工程の見直しを行っていく。
	9			

# 健康ポイントアプリ

実施年度	令和6年度			
事業概要	現在、万歩計を用いた健康ポイント事業をスマートフォンアプリ化し、高齢者が多かった参加者の若年化を図る。 当市の健康課題として、学童時期から肥満があり、病気は糖尿病が多く、心筋梗塞での死亡が国の1.5倍という現状である。生涯にわたって自らの健康状態を自覚するきっかけを作り、健康的な生活習慣の重要性の理解を広め、健康寿命の延伸を図る。			
具体サービス	<p>【健康ポイントアプリ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンアプリを活用した健康ポイント事業を実施する。</li> <li>・指定の内容を実施した参加者にポイントを付与する。(ヘルステータ(体重、健診記録等)の記録、運動(歩数、その他運動)の記録、イベント参加の記録、その他(アンケート回答、動画視聴 等))</li> <li>・参加者は、ポイントが貯まるとポイント数に応じた、景品の交換申請をすることができる。地域通貨との交換も可能な整備を目指す。</li> <li>・市は、参加者に向けて、アプリ内で健康づくりに関する情報発信を行い、健康に対する意識向上等を図る。</li> <li>・那須塩原市データ連携基盤(都市OS)と連携し、データ流通とID連携が可能なサービスを整備する。</li> </ul>			
交付対象事業費	6,036,250円			
KPI(指標)	目標値(上段)			直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)			
	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
健康ポイントアプリ利用者数	1,500 2,898	3,000	5,000	公民館、図書館、スポーツ施設、警察署、消防署、商業施設、特定健診受託医療機関等の多様な施設へポスター・チラシの配布を行った。また、市のホームページや市の配信機能等で周知活動を行い、幅広い年代へ届くように考慮した。また、健康増進課内の健康イベントに参加を促すこととポイントを獲得できるようにしたことがKPIの達成に寄与したと考えている。そのため、2025年度は課内に加えて課外のイベントとも連携をすることでアプローチできる対象者の範囲を広げKPIを達成したいと考えており、関係課との調整を進めている。
60歳以下の利用数	750 1,404	1,500	2,500	スマートフォンのアプリ事業という性質上、比較的若い世代には抵抗感なく使用できるものではあるが、市からの情報発信を受け取りづらい世代でもあるため、商業施設など比較的多く集まることが想定される場所へポスターやチラシの配布を行った。また、子育て世代にとって魅力的なインセンティブとなるように最大2,000円分の商品券の設定をしたこともKPI達成に寄与したと考える。2025年度末のKPI達成に向けては、40歳・50歳代の参加が見込めるイベントとのポイントの連携を行うよう調整している。
推奨歩数達成人数	1,050 36	2,100	3,500	推奨歩数を8,000歩/日に設定しており、アプリを利用し始めてから平均して毎日8,000歩を達成している人は目標値より少なかった。獲得ポイントは8,000歩以上で40ポイントと一番多く設定しているため、引き続き推奨歩数と獲得ポイント数の周知を行いたい。2025年度末のKPIの目標値達成に向けては、KPI①②で挙げたイベント連携でアプリの登録者数の増加を目指し、母数を増やすことに加えて、獲得ポイントの見直しや推奨歩数の理由の周知などを検討したい。
健康行動が習慣化した参加者の割合	2.8 2.8	3.3	3.7	アンケートからは、ランキングがあることで同世代の方が日々の程度歩いているのかが可視化され意欲が上がったこと、歩数に応じてポイントが溜まることで楽しみながら続けられること、アプリ自体をインストールすることで歩数を気にするようになったこと等が読み取れ、これらの理由がKPI達成に寄与したと考える。2025年度末のKPI達成に向けては、配信機能で健康行動について定期的にお知らせを配信することで運動を意識するきっかけを作るようにしていきたいと考えている。
アプリ利用者の満足度	3.0 3.5	3.3	4.0	この事業に参加して「気持ち前向きになった」と回答した方が305名中122名おり、実際に体調の変化を感じられたこと、また、アプリで手軽に参加が可能でインセンティブが貰える抽選に応募ができること等が満足度に繋がっていると考える。ただ、使用後のアンケートではインストールの仕方が複雑、使い方がわからない等の意見があったため、2025年度末のKPI達成に向けて、すでに作成済のマニュアルの周知、要望があれば説明会の開催等を検討していく。
健康意識の向上	2.9 3.7	3.5	4.1	ポイントがどの程度溜まっているのかをすぐに確認できることがモチベーションになり、適度な運動をしたり、なるべく身体を動かす等の行動に繋がりと、健康意識の向上に寄与したと考える。また、体組成測定会や健康づくり講座等のイベントに参加することで50ポイントを得られるようにしたことも、イベント参加を通してKPI達成に貢献したと考えられる。2025年度末のKPI達成に向けては、満足度が落ちないように引き続き事業を継続し、連携イベントの講座内容を検討していく。

# データ連携基盤を活用した「ファミリー層が住みやすいまちづくり」の創出

実施年度	令和5年度
事業概要	<p>「那須塩原市DX推進戦略」「那須塩原市DX推進戦略アクションプラン」に基づき、①市民サービス利便性向上、②行政の業務効率化と働き方改革、③地域社会におけるDXの促進、の3つの基本方針の実現を目指し、特に「ファミリー層」にフォーカスした施策の整備(地域ポータル、電子母子手帳、エコポイント、観光パスポート)とデータ連携基盤による各サービスに付加価値を創出し、ファミリー層の居住人口・関係人口増加を促進。</p>
<p>具体サービス</p>	<p>A)地域ポータル ポータル上で市民一人一人に合わせた情報を配信・管理。市民と地域コミュニティの距離が縮まった世界の実現を目指す。</p> <p>B)電子母子手帳 子育て関連情報の管理を効率化、子どもの成長ステージに合わせた情報を配信。子育て世帯の負担が軽減され、安心して子育てができる地域づくりを目指す。</p> <p>C)エコポイント(地域通貨) 環境配慮行動に対してインセンティブ(ポイント)を付与。市民による環境配慮行動の活性化を目指す。</p> <p>D)観光パスポート 観光情報やクーポン配信により消費・周遊を促進。市民や観光客が地域の魅力を発見・再発見できる街づくりを目指す。</p> <p>E)地域データ連携基盤 (A)～(D)のデータ連携をセキュア且つ市民の同意管理に基づき行う仕組み</p> <div data-bbox="869 273 1874 950"> </div>
交付対象事業費	100,512,602円

# データ連携基盤を活用した「ファミリー層が住みやすいまちづくり」の創出

KPI(指標)		目標値(上段)			直近のKPIについて KP未達の場合、未達の理由と リカバリー策
		実績値(下段)			
		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
地域ポータル	Weekly Active User	600	9,000	15,000	-
		3,092	9,119		
	教育・子育て関連をはじめとした市の広報情報配信による閲覧率	30	35	40	-
		78	89		
	学校—保護者間の連絡DX化による保護者満足度向上	50	60	70	UI/UXに対する不満、機能に対する不満、不具合に対する不満が多くを占めた。サービス事業者と連携し、UI/UXの改善、求められている機能の追加、安定稼働に向けた運用の見直しを検討・実施していく。
		53	52.1		
デジタルエコポイント	アプリのダウンロード累計数	500	1,000	2,000	-
		581	2,361		
	デジタルエコポイントの発行数(付与数)	50,000	150,000	400,000	-
		49,237	160,032		
	デジタルエコポイントアプリの利用満足度	50%	60%	70%	健康増進アプリが加わったことで、アプリがより複雑化してしまった。アプリの利用方法が市民に正しく伝わるよう、イベント内での説明や窓口での説明等の周知強化を図る。
		46%	52%		
	市民の環境配慮意識の変化	30%	50%	70%	健康増進アプリの利用者が増加し、環境に対する基礎知識少く関心が低い利用者が増加した。環境に対する基礎知識が少く関心が低い利用者に対するアプローチ方法を検討する。また、個人の行動が環境にどのような影響を与えるのかが分かりやすく伝える工夫をする。
		37%	46%		

KPI(指標)		目標値(上段)			直近のKPIについて KP未達の場合、未達の理由と リカバリー策
		実績値(下段)			
		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
電子母子手帳	電子母子手帳アプリの登録累計数	420	1,700	3,350	来所時や乳幼児健康診査に合わせてのチラシ配布になるため限定的であり、効果的な周知が不十分だったと考える。継続的に広報やみるメールで配信し、曾祖母、祖父母世代にも認識してもらい子育て世代に動いてもらったり、育児相談や成人の集団健診時など周知の幅を広げて登録者数の拡大に努めていく。
		971	1,397		
	電子母子手帳アプリの満足度	3.5	4.0	4.2	定期の情報配信は定着したが、新たなサービス展開や情報配信が行えなかったで満足度が低下したと予測する。また、利用者アンケートを実施したものの回答率が低くニーズの把握ができず、運営に反映することができなかった。アンケート項目を見直し、回答者数の増加に努めより具体的なニーズ把握をしたい。関係課とも共有し、ニーズに即した情報配信を検討したい。
		4.1	3.6		
観光バスポート	累計LINE友だち登録者数	5,000	8,000	12,000	LINE公式アカウントに設定していないため、パスポートの存在や提供される割引と特典などの魅力が、ターゲットとする層に情報が届いていない。収集したデータを定期的に分析し、どのような観光客にパスポートを利用してほしいのかを再定義し、その層に響くメッセージとチャネルを選定する。
		4,824	7,547		
	地域コンテンツへのアクセス率	40	50	60	-
		91	69		
	サービスを通じた観光消費額	1,000,000	2,000,000	4,000,000	-
7,429,971		14,436,000			

# スマート公民館構築事業

実施年度	令和5年度			
事業概要	<p>幅広い世代の住民を呼び込むため、本市では、令和4年度に市内15か所の公民館のうち、西那須野公民館において、公民館のデジタル化とシェアスペースの設置を一体的に「那須塩原市スマート公民館構築モデル事業」として実験的に行ったところである。この取組を踏まえ、オンライン予約システムを全公民館に拡大するとともに、シェアスペースをデジタルに特化したサテライトスペースとして設置し、より一層幅広い世代が利用する公民館とすることで、さらなる利便性向上を目指す。</p> <p>TYPE2で申請しているデータ連携基盤の活用については、今後、将来的な連携に向けた検討を行っていく。</p>			
具体サービス	<p>幅広い世代の住民が集まる施設となるよう、デジタル技術を活用したスマート公民館構築事業として以下のサービスを一体的に実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○現在、窓口や電話で受付し、紙の台帳で管理している公民館の利用予約について、オンラインで予約できるようシステムを導入する。</li> <li>○公民館の使用料納入について、予約システムと連動したキャッシュレス決済端末を設置し、事務手続を簡略化する。</li> <li>○現在空きスペースとなっている空間(旧図書スペース)を有効活用し、身近な公民館を地域の拠点として活用できるよう、デジタル化と組み合わせ、テレワークが可能なサテライトスペースを整備する。</li> <li>○公民館と市の特定の窓口を結びリモート窓口及びセルフカフェコーナーを設置する。</li> </ul>			
交付対象事業費	7,066,565円			
KPI(指標)	目標値(上段) 実績値(下段)			
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
	直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組			
オンライン予約システムを利用した予約件数(件)	500	1,000	1,300	オンライン予約システムの運用開始時に、公民館を定期的に利用する団体すべてに通知し、オンライン予約システムのログインIDとパスワードを送付することで、自らオンライン予約システムのアカウント作成がハードルとなる高齢者層にもシステムを利用してもらえるよう取り組んだ。 デジタルディバイド対策で、従来の窓口や電話による予約受付を併用しているが、2024年度末の達成に向け、より多くオンライン予約システムを利用してもらえるよう、より利用しやすいシステムとなるよう調整を行う。
	1,262	7,800		
サテライトスペースの利用人数(人)	360	600	960	地元中学校の生徒会からスペースのデザインアイデアを募り、一人でデスクワークや学習ができるコーナーや、ミーティングができるテーブルコーナーなどを設置することで、幅広い世代が利用できるスペースとした。2024年度末の達成に向け、周知を行い、より一層の利用促進を図る。
	2,688	4,739		
リモート窓口利用者数(人)	30	40	60	リモート窓口のメニューとして、図書館窓口つないだレファレンス・サービス(調査・相談)を採用したが、周知が不足してしまい、利用者数が目標値に届かなかった。 2024年度末の達成に向け、より積極的な周知に取り組むとともに、図書館窓口以外の窓口との接続を検討する。
	16	28		
公民館の貸館稼働率(%)	40	50	60	オンライン予約システムの導入により、公民館の各会議室等の空き状況が可視化されたが、部屋の種類ごと稼働率に偏りがあり、多目的ホールや会議室など汎用性の高い部屋の稼働率は高い状況だったが、調理室や茶室のような特定の用途に限定された部屋の稼働率が低いままにとどまり、公民館全体の稼働率が目標値に届かなかった。 2024年度末の達成に向けて、オンライン予約システム上で各部屋の詳細が分かるようにし、全体の稼働率向上を図る。
	32.7	32.4		
オンライン予約システム利用者の満足度(ポイント)	2.5	3.2	4.0	令和4年度にモデル的に実施した西那須野公民館でのオンライン予約システム導入の結果を踏まえて、より操作が分かりやすいシステムを選定した。 アンケートの自由意見では、「公民館に問い合わせなくても空き状況が見られて良い」「予約した日を前もってメールで知らせてもらえるのが良い」「スムーズに予約できる」等の肯定的な意見もいただくことができた。 2024年度末の目標達成に向けて、アンケート結果を踏まえ、より利用しやすいシステムとなるよう調整を行う。
	4.2	4		
サテライトスペース利用者の満足度(ポイント)	2.5	3.2	4.0	地元中学校の生徒会からスペースのデザインアイデアを募り、地域の声をデザインに反映し、快適な空間とすることができた。また、既存のWi-Fi設備の電波状況を調査し、APや中継器を増設する等、電波状況の改善を行い、インターネット環境を強化することで、サテライトスペースでのデスクワークや学習がしやすい環境とすることができた。 2024年度末の達成に向け、利用者が多くなっても互いに気持ちよく利用できるようルール作りを進め、周知し、サテライトスペースの快適な環境維持を図る。
	4.6	4.7		
リモート窓口利用者の満足(ポイント)	2.5	3.2	4.0	公民館での地域イベントの際に、来場者に呼びかけ、リモート窓口を活用してもらい、わざわざ図書館まで出向かなくても、自宅近くの公民館で相談できることを体験してもらった。 手元を映すカメラを併設することで、資料を見ながら、見せながらの相談ができ、会話だけでは伝わりにくい内容でも相談することができるものとした。 2024年度末の達成に向け、より一層の周知を図る。
	3.7	4		

# 障害福祉サポートアプリ

実施年度	令和5年度			
事業概要	<p>障害福祉に特化したスマートフォンアプリ及びWEBサイトを構築し、市民向けサービスとして提供する。          お子様の発達に不安を抱えている保護者等から、悩みをどこに相談したらいいかわからないという声が多数寄せられ、支援している事業所等からも、そのようなお子様を早期に発見し、早期療育につなげたいという声がある。          また、障害者やその支援者についても、情報量や情報発信方法などが原因で、必要な情報をすぐに得ることでできていない状況が見受けられる。この課題に対し、情報を一元化し、いつでもどこでも簡単に確認できるスマートフォンで、必要としている情報をわかりやすく提供することで、市民等の利便性の向上、障害への理解促進、不安の解消及び職員・事業所等の負担軽減を図る。</p> <p>なお、本市において導入予定の子育てモバイルアプリと当該サポートアプリについては、提供サービスのすみ分け(子育てモバイル:主に就学前のお子様の保護者、障害福祉アプリ:就学前・就学後のお子様の保護者、障害者及び支援者)を行った上で、TYPE2で申請しているデータ連携基盤を活用し互いに連携させながら利用してもらうことで、共通IDでの利用を可能とするなど、更なる利便性向上を図りたいと考えている。</p>			
具体サービス	<p>現在、紙を中心に発行している媒体をデジタル化するだけでなく、アクセシビリティ(特に検索性や管理の簡易化など)に配慮した設計にすることで、利用者の利便性を図る。</p> <p>【障害福祉サポートアプリ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特性に応じたお知らせ配信</li> <li>・障害福祉案内、ガイドブック冊子のデジタル化</li> <li>・事業所の検索機能、位置情報等の提供</li> <li>・るびなすノート(サポートファイル)のデジタル化</li> </ul>			
交付対象事業費	1,463,000円			
KPI(指標)	目標値(上段)			直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)			
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
障害福祉サポートアプリのダウンロード累計数(数)	600	1,200	2,000	<p>事業者との機能部分の調整が難航し、サービスリリースに遅れが生じた。プロモーションするための人員・時間の両方を確保できず、2023年度はアプリをリリースするのみになってしまったことが、KPIを達成できなかった理由である。2024年度未達成に向け、広報・ホームページへの掲載、窓口による案内などのほか、アプリを実際に利用してもらうことが重要と考え、各公民館などにおいて、障害のある方やその家族向けの「スマホ・アプリ教室」を50回開催するとともに、アプリ説明動画を作成し、ホームページに掲載する予定である。</p>
	124	970		
アプリの満足度(ポイント)	3.0	3.5	4.0	<p>アプリのリリースから2023年度末までの期間が短く、また、ダウンロード数も少なかったことから、利用者の満足度や意見などを十分に抽出できないと考え、アンケート調査を実施していないが、事業所等からは概ね良好な反応をいただいている。2024年9月末を目安にアンケート調査を実施して満足度を把握し、満足度向上に向けた改善を図る予定である。</p>
	未計測	3.2		

# 書かない窓口推進事業

実施年度	令和5年度			
事業概要	<p>那須塩原市では、令和4年度に本庁舎において、㈱TKCの「かんたん窓口システム」を利用した「書かない窓口」の実証実験を実施している。利用者からの「楽になった」「待ち時間が減った」などの意見を踏まえ、さらなる市民の利便性向上のため令和5年度は各支所・出張所へ「書かない窓口」を展開する。また、「手続き案内機能」や「スマート申請システム」との連携の活用についても推進する。</p> <p>なお、本事業で取り扱うデータは住民基本台帳と密接に関係することから、個人番号利用事務系ネットワークと連携しているため、TYPE2で申請しているデータ連携基盤の活用は想定していない。</p>			
具体サービス	<p>各種届出や証明書の交付申請手続き時に、マイナンバーカード等を活用することにより、市民が氏名や住所を何度も記載することなく手続を行うことができる。また、手続き案内機能で質問に答えることで必要な手続き案内票を出力し、手続きのワンストップ化を行うことができる。</p> <p>【かんたん窓口システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書作成機能(住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等の申請書)</li> <li>・手続き案内機能(婚姻や死亡届、住民異動届等の際に付随する必要な手続き)</li> </ul>			
交付対象事業費	11,473,924円			
KPI(指標)	目標値(上段)			直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)			
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
システムにより対応可能な手続数(件)	15	20	25	前年度に本庁舎で導入していることもあり、取組に対する理解度が高く、円滑な展開につながった。
	37	116		
システムでの申請率(%)	50	70	90	利用者のシステム操作を職員が補助する形態で運用しており、繁忙期等職員がタイムリーに補助できない際に、職員が空くのを待ちたくないため紙の申請書に記載する来庁者がいたり、機器が空くのを待っている間に紙の申請書に記載する来庁者がいたりしたため申請率が伸び悩んだ。今後、来なくていい窓口をさらに推進し窓口利用者の減少を図り、来庁者に対しては混雑を緩和する施策(事前申請など)を進めるとともに、来庁者がタイムリーにシステムを使用できるよう運用を改善する。
	20	27		
システム利用者の満足(ポイント)	3.0	3.5	4.0	サービス提供事業者によるシステム操作研修を複数回実施したこと、既に利用していた本庁職員からのサポートがあったこと等によりシステム操作習熟度が向上し、利用者への対応等を円滑に行うことができたことが、利用者満足度の向上につながった。
	4.0	3.8		
申請書作成時間の削減(時間/年)	1,200	3,400	4,400	見込みより利用件数が少なかったこと、来なくていい窓口の推進により窓口での証明書発行件数が減少したこと等により削減時間が短い結果となった。 KPI②と同様で、来庁者に対しては混雑を緩和する施策(事前申請など)を進めるとともに、来庁者がタイムリーにシステムを使用できるよう運用を改善する。
	542	622		

# 市役所窓口キャッシュレスサービス

実施年度	令和5年度		
事業概要	<p>窓口での行政サービスに係る手数料等の支払いをキャッシュレス化し、市民が現金を持ち歩かずに支払いを行える利便性の高い環境を構築することを目的とする。令和5年度は市民課及び課税課にPOSレジとキャッシュレス端末、会計課にPOSレジを導入する。これらを一体的に整備することでPOSレジでの速やかな集計作業が可能となるため、市役所側での業務効率化も図ることができ、自治体DXの推進効果も見込んでいる。</p> <p>なお、本事業で取り扱うデータは、支払時に利用されたキャッシュレス決済の種別や金額であり、利用者の年齢層や性別等の属性情報は収集できないことから、TYPE2で申請しているデータ連携基盤の活用は想定していない。</p>		
具体サービス	<p>キャッシュレス決済端末を導入することで、クレジット・電子マネー・QRの主要キャッシュレス決済を全て一台の端末で行うことが可能。市民は小銭を準備する手間がなくなり、職員はお釣りを渡す手間がなくなるため、決済にかかる時間が短縮でき、窓口の混雑が緩和されることが期待できる。</p> <p>さらに、決済時に非接触となるため昨今のコロナ対策にも繋がる。</p> <p>また、キャッシュレス決済端末とPOSレジ、自動釣銭機を連携させることで、各種証明書発行手数料等(住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等)のデータを管理でき、これまで職員が手計算していた集計作業が速やかにできるため、閉庁後の集計作業時間が大幅に短縮できる。</p>		
交付対象事業費	2,007,170円		
KPI(指標)	目標値(上段)		直近のKPIについて 【「KPI達成」の場合】達成のための取組内容や工夫及び次年度達成に向けた取組 【「KPI未達成又は未計測」の場合】達成(計測)できなかった理由及び次年度達成に向けた取組
	実績値(下段)		
	令和5年度	令和6年度	令和7年度
キャッシュレス決済の件数(件/年)	4,465	13,396	16,075
	341	2,968	
キャッシュレス決済導入窓口数(か所)	2	3	4
	2	5	
サービス利用者の満足度(ポイント)	3.0	3.5	4.0
	4.9	4.8	
証明書発行等にかかる時間の削減(分/年)	1,190	3,572	4,286
	91	791	