

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

住民ニーズに合わせた情報発信が行われるとともに、スマホからいつでもどこでも問合せや手続等ができる環境を構築するため、令和4年度補正デジタル田園都市国家構想交付金の採択を受け、町の公式LINEアカウントを令和5年11月に開設した。地域住民の利活用が着実に進んでいるところではあるが、住民票の交付申請などの本人確認を要する手続や手数料等の支払いを要するものについては、現在の機能では対応、完結できず、依然として、地域住民が役場窓口へ足を運ばなければならない状況であり、平日昼間に時間を取ることが難しい現役世代、外出そのものに負担や不安を抱える高齢世代の双方から、更なるサービスの向上が求められている。

また、職員がいきいきと働き、職員一人一人の力を最大限に引き出すため、時間外労働の削減、年次有給休暇の取得、フレックスタイム制、テレワークの導入等の働き方改革が求められている。しかし、多様化、複雑化した地域課題への対応が求められる一方で、厳しい財政状況により職員数は抑制している。その結果、繁忙期等に恒常的な超過勤務が発生している職場があり、改善が急務になっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

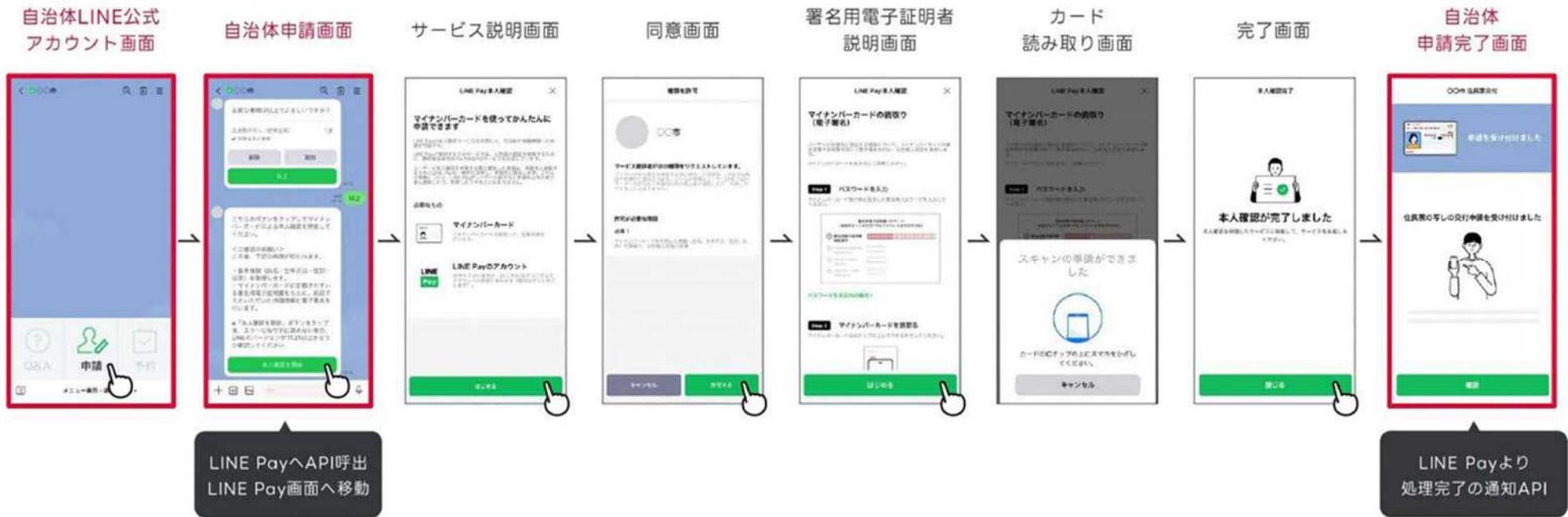
事業の実施により、本人確認機能及びオンライン決済機能が公式LINEアカウントに追加実装されることで、本人確認や手数料支払いを要する手続であっても、スマホで完結できているとともに、事前の本人確認情報に基づき、プッシュ型の情報発信や迅速な給付金支給などを実現し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多世代の多様な住民の思いが叶えられている町を目指すものである。

マイナンバーカードやスマートフォン等のデジタル技術が浸透することにより、人々の暮らしはより便利になり、経済活動の生産性はより向上し、心・時間・経済にゆとりが生まれている。加えて、職員が定型業務をしていた時間を住民サービスの向上に使うことができるようになるとともに、住民それぞれの事情に応じた多様なサービスが継続して生み出され、外出が困難な状況にある人などにも居場所と出番が増え、地域の活性化にも資することとなる。

サービス名	LINE Pay 公的個人認証サービス	事業費	908千円
ターゲット	スマートフォンを所有する住民		
サービス内容			

令和5年11月に開設した公式LINEアカウントにおいて、マイナンバーカードによる公的個人認証サービスを活用した、住民票、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書等の交付申請を可能とするオンラインサービスを追加実装する。

運用中のLINE機能拡張サービス「GovTech Express」は、LINE上で、対話型の入力操作を基本とすることから、文字入力の頻度が極力抑えられ、直感的に理解しやすいユーザーインターフェースを実現していることが特徴である。そのため、窓口での申請書類の書き損じや認識誤り、担当職員の業務に関する習熟度などに左右されることが無くなり、単に役場へ足を運ぶ時間だけでなく、より一層、ストレスなくスムーズな手続をすることが可能となる。



サービス名	LINE Pay オンライン決済サービス	事業費	0千円
ターゲット	スマートフォンを所有する住民		
サービス内容			

令和5年11月に開設した公式LINEアカウントにおいて、証明書等の交付手数料や郵便料等の支払いを可能とするオンライン決済サービスを追加実装する。

LINEユーザーであれば誰でも登録可能な「LINE Pay」サービスにより機能を追加するものであり、利用者は、あらかじめ、銀行口座やクレジットカードからチャージ（ウォレットへの入金）しておくことで、LINEでのオンライン決済機能が利用可能となる。

これにより、窓口での交付申請手数料の支払いや郵送交付を希望する際の郵便料の支払いだけでなく、遠隔地から手数料等を事前送付により支払うといった手間をかけることなく、利用者が自分自身の判断で、自由な時間に、必要な手続と支払いをストレスなく完結できるようになる。

① 決済額を確認



自治体LINE公式アカウント画面

② 決済額確認及び決済方法を選択



LINE Pay決済ページ

③ 決済額及び決済方法を確認



LINE Pay決済ページ

④ 決済パスワード認証



LINE Pay決済ページ

⑤ 決済完了



LINE Pay決済ページ

自治体所定のページに遷移

■ 参考とした他の地域等で既に確立されている優良なモデル・サービス

■ 山口県周防大島町「スマホ役場」

山口県周防大島町が、周防大島町LINE公式アカウントに開設した「スマホ役場」にて、住民票と所得課税証明の申請手続、飼い犬の各種申請、キャンプ場の予約などを可能とする住民サービスを提供している。

LINE Pay 公的個人認証サービスを使った証明書申請手続の取組は、山口県初とのことである。

本取組は、LINE Pay 公的個人認証サービスを用いて、LINE（スマートフォン）をマイナンバーカードにかざすことで本人確認が完了するもの。スマホとマイナンバーカードさえあれば、必要な証明書の取得が好きな場所から24時間365日可能となることから、病気や怪我をした住民、高齢者や子育て世帯など外出が難しい住民の不便を解消するものであり、開庁時間を気にしなくて良くなった点、遠隔地からの申請が容易になった点など、住民の利便性が向上したところである。

周防大島町「スマホ役場」で提供する行政サービス

-  ごみ機能
-  避難所検索
-  防災メール
-  道路の損傷報告
-  水道開閉栓手続き
- NEW!**  AED設置箇所検索

-  住民票・所得課税証明書の申請
-  犬の申請
-  沖家室シーサイドキャンプ場の予約



- 参考URL : <https://note.bot-express.com/n/n0f61904cd76d>
https://www.town.suo-oshima.lg.jp/seisakukikaku/20231002_1.html

■ 過年度のデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）等採択事業との関連性

事業名	LINEを活用したすべての住民のための持ち運べる町役場	財源	令和4年度補正デジ田
サービス概要	<p>住民等の行政手続が簡単・便利になり、職員は定型業務に従事していた時間を住民サービスの向上に使うことができるよう、LINEを活用して住民ニーズに合わせた情報発信を行うとともに、スマホからいつでもどこでも問合せや手続等ができる環境を構築し、住民一人一人にデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な住民の思いが叶えられるように措置する。</p>		
今回申請分の新規拡充要素	<p>公式LINEアカウントにおいて、マイナンバーカードとの連携機能（公的個人認証サービスの利用）及びオンライン決済機能を追加し、マイナポータル（ぴったりサービス）では取り扱われていない、本人確認を必要とする申請手続、交付手数料等の支払いが行えるように機能を拡充する。具体的には、住民票、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書等の交付申請やこれら申請書の交付手数料や郵便料の支払いを予定している。</p>		
TYPE2/3採択団体における基盤への接続	非該当		

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）*1つ以上

KPI①	LINE公式アカウントの友だち登録者数	種別	アウトプット	単位	人
KPIの概要、測定方法	「公的個人認証サービス」「オンライン決済サービス」を提供するLINE公式アカウントの友だち登録者数。LINEアカウントの管理ツールにて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	「公的個人認証サービス」「オンライン決済サービス」を利用するためには、LINEでの友だち登録が必要であるため。なお、令和5年11月に開設したLINE公式アカウントの令和6年1月末までの友だち登録者数は、「167人」である。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	530		1,050		1,100

KPI②	本人確認・オンライン決済を必要とする申請等の種類数	種別	アウトプット	単位	種類
KPIの概要、測定方法	LINE公式アカウントの友だち登録者（KPI①）に対する、「公的個人認証サービス」「オンライン決済サービス」を必要とする申請手続等の種類数。「GovTech Express」の管理機能にて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	本人確認・オンライン決済を必要とする申請手続等のサービスを利用できるオンライン申請環境を実現するためには、公式LINEアカウントを通じた行政からの申請手続等のサービス提供が適時適切に行われていることが必要であるため。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	5		7		10

KPI③	本人確認・オンライン決済を必要とする申請等の受付件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	本人確認・オンライン決済を必要とする申請等のサービス提供（KPI②）に対する、「公的個人認証サービス」「オンライン決済サービス」を活用した地域住民からの申請等の件数。「GovTech Express」の管理機能にて確認し、測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	オンライン申請環境が構築できているかについて、申請等サービスの受付件数の測定が利活用状況の活動指標として妥当であるため。なお、令和5年11月に開設したLINE公式アカウントの令和6年1月末までの申請等の受付件数は「84件」であるが、この測定値とは別に、本人確認・オンライン決済を必要とするものに限って測定する。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	5		15		30

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分） *1つ以上

KPI①	サービスの満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	「GovTech Express」を利用した人の5段階評価満足度の平均値。「GovTech Express」を利用してアンケート調査を実施し、利用者に回答してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	拡充する「公的個人認証サービス」及び「オンライン決済サービス」を含め、「GovTech Express」を利用し満足した人数が多ければ多いほど、行政サービスが簡単、便利になり、住民生活の質の向上に効果があると考えられるため。また、アンケート調査にて、任意で不満点を記入してもらい、サービスの改善を図る。なお、令和5年11月に開設したLINE公式アカウントについて、アンケート調査による満足度の測定を令和6年3月に実施する予定であるため、現時点では満足度を把握できていない。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	3.6		4.4		4.7

KPI②		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2024年度末		2025年度末		2026年度末

KPI③		種別	アウトカム	単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2024年度末		2025年度末		2026年度末

■ デジタル原則（構造改革のための基本原則）の遵守

☑ 申請事業の実施にあたっては、デジタル原則（構造改革のための基本原則）を遵守して取り組む

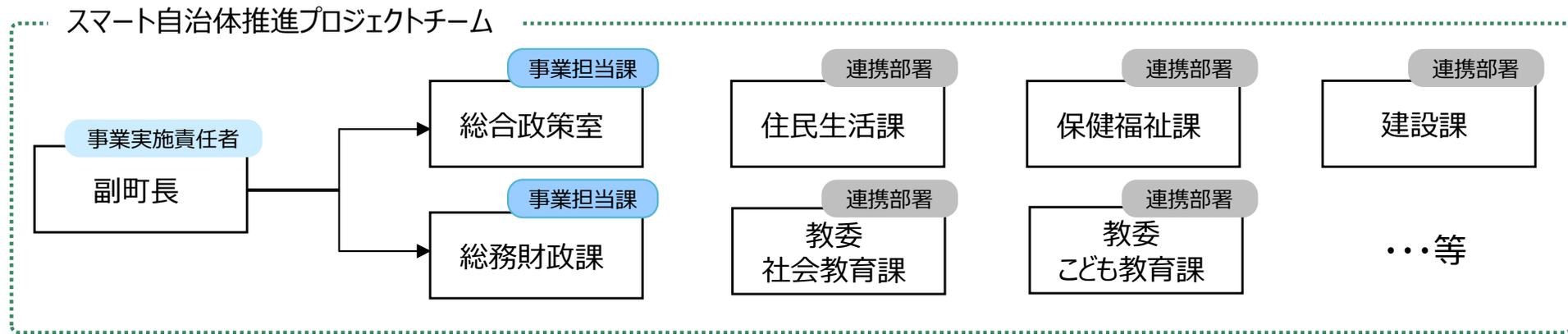
第7層 新たな価値の創出	改革を通じて実現すべき価値 (デジタル社会を形成するための基本原則：①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献)	
アーキテクチャ	構造改革のためのデジタル原則	
第6層 業務改革・BPR／組織	原則① デジタル完結・自動化原則	書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化を基本とし、行政内部も含めエンドツーエンドでのデジタル対応を実現すること。国・地方公共団体を挙げてデジタルシフトへの組織文化作りと具体的対応を進めること。
第5層 ルール	原則② アジャイルガバナンス原則 (機動的で柔軟なガバナンス)	一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づくEBPMを徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とすること。
第4層 利活用環境	原則③ 官民連携原則 (GtoBtoCモデル)	公共サービスを提供する際に民間企業のUI・UXを活用するなど、ユーザー目線で、ベンチャーなど民間の力を最大化する新たな官民連携を可能とすること。
第3層 連携基盤	原則④ 相互運用性確保原則	官民で適切にデータを共有し、世界最高水準のサービスを享受できるよう、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野間のばらつきを解消し、システム間の相互運用性を確保すること。
第2層 データ	原則⑤ 共通基盤利用原則	ID、ベースレジストリ等は、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野ごとの縦割りで独自仕様のシステムを構築するのではなく、官民で広くデジタル共通基盤を利用するとともに、調達仕様の標準化・共通化を進めること。
第1層 インフラ		

参考：デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン（デジタル臨時行政調査会）

https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/cb5865d2-8031-4595-8930-8761fb6bbe10/e3650360/20220603_meeting_administrative_research_outline_07.pdf

■ 庁内の推進体制

副町長を事業実施責任者とし、申請責任者の総合政策室と庁内システム基盤を所管する総務財政課をリーダーとして、住民生活課をはじめとする事務等所管課で構成するプロジェクトチームを組織して事業を推進する。プロジェクトチームでは、本件事業を含めた自治体DXの推進について、自治体としての方針確認に加え、各所管の事務事業に係る情報の共有を図るとともに、必要に応じて各種サービスの評価や改善提案などを行っている。



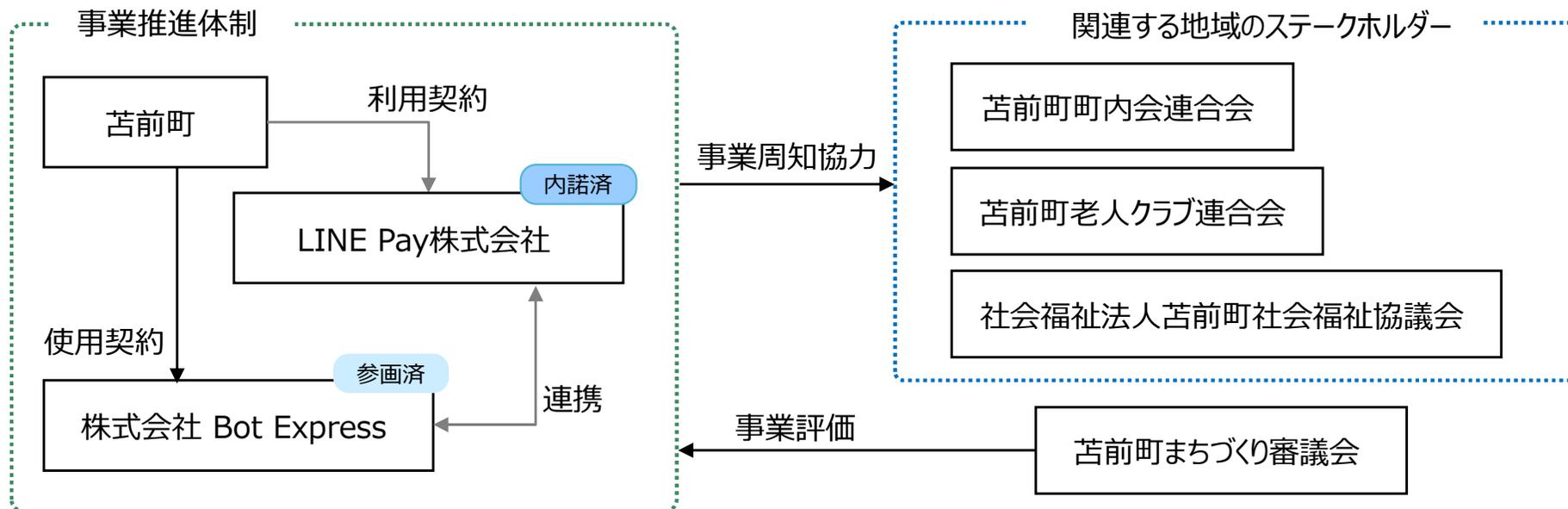
【各課室の役割】

役割	名称	具体的な業務内容
事業実施責任者	副町長	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施責任者
事業担当課	総合政策室	<ul style="list-style-type: none"> 事業全体のマネジメント・進捗管理 関係するステークホルダーとの調整 住民向けの周知・広報 事業に係るサービス評価・改善のためのアンケート調査等の実施
事業担当課	総務財政課	<ul style="list-style-type: none"> 庁内システム基盤の管理
連携部署	住民生活課	<ul style="list-style-type: none"> 住民票、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書の発行事務を所管
連携部署	保健福祉課 等	<ul style="list-style-type: none"> 所管する事業はないが、自治体としての方針確認・情報共有を実施

■ 事業推進体制

苫前町及びサービス提供事業者とで事業推進体制を構築する。

また、地域住民等で構成される各団体（ステークホルダー）に事業周知や利用講習会開催の調整等に協力いただくとともに、苫前町まちづくり審議会にて事業結果の検証などの評価を実施し、改善提案などもいただく。



名称	役割
苫前町	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の立案 報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務内諾済
LINE Pay株式会社	<ul style="list-style-type: none"> 公的個人認証サービスの提供 オンライン決済サービスの提供
株式会社 Bot Express ※対象スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施に係るノウハウの提供 データ提供

名称	役割
苫前町町内会連合会 (ほかステークホルダー)	<ul style="list-style-type: none"> 各団体の会議等における事業周知 各構成員からのフィードバック情報の収集 利用者講習会の開催日程・開催会場の調整
苫前町まちづくり審議会	<ul style="list-style-type: none"> 総合振興計画等について調査・審議する町の附属機関であり、KPIの事業結果の検証などの評価を実施 構成員は、るもい農協、北るもい漁協、苫前町商工会、留萌中部森林組合、苫前町観光協会、苫前町社会福祉協議会、苫前町PTA連合会、苫前町体育協会、苫前町文化協会、苫前町町内会連合会、苫前町子ども会育成連絡協議会、苫前町老人クラブ連合会、苫前町民生委員児童委員協議会、留萌信用金庫

■ サービスを地域に普及・定着させるための工夫

令和5年11月に開設した公式LINEアカウントでの周知・広報をはじめ、町のHP、広報紙、SNS等においても適時適切に周知・広報を実施する。また、同アカウントにおいて、現在は利用が低調であるマイナポータル（ぴったりサービス）への導線を構築し、既存のオンライン手続の利用促進を図ることで、今回追加実装するサービスの普及にも相乗効果が得られるように措置する。

また、住民向けのスマホ講習会のメニュー・テーマとして「LINEの利活用」「マイナンバーカードの利活用」「オンライン決済サービスの利用方法」を取り上げるなど、地域への普及・定着に取り組む。

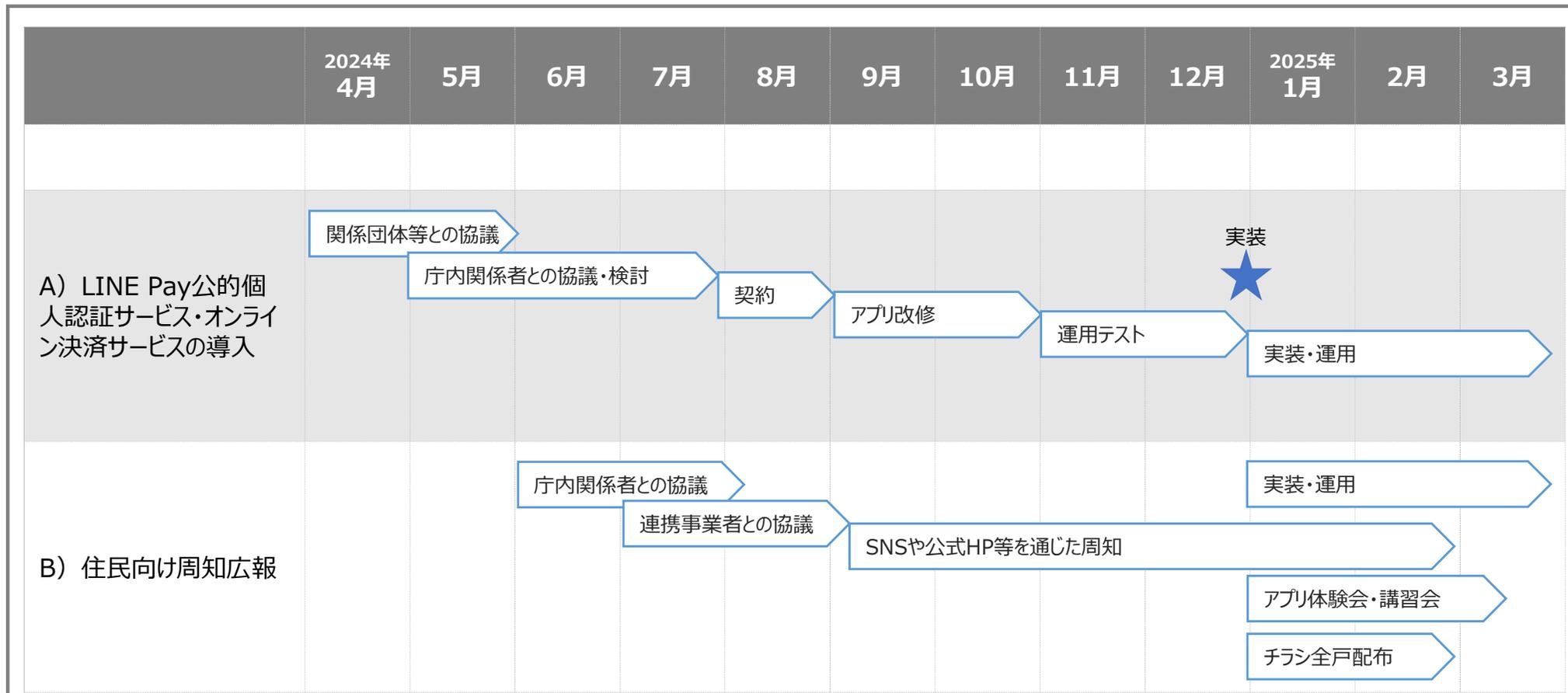


■ サービスの質やユーザー満足度の向上・改善の手法

少なくとも年1回実施するKPI測定のためのアンケート調査の回答や、本事業の周知協力団体から寄せられるフィードバック等を踏まえ、新たに設置する「スマート自治体推進プロジェクトチーム」及び別途実施している「事務事業評価」において評価・分析を行うとともに、当該自己評価に対し、既存の外部組織である「苫前町まちづくり審議会」においても評価・分析を加えることで、継続的な向上・改善を図る。

なお、アンケート調査においては、機能追加となる「マイナンバーカードによる公的個人認証サービス（本人確認）」「オンライン決済サービス」に対する評価に関する情報を収集するとともに、公式LINEアカウント上で、新たな機能追加の要望や提案を受け付けるオンライン窓口を常設して提供することで、サービスの質やユーザー満足度の向上・改善が継続して図られるように措置する。

■ 実装計画（実装までのプロセス・スケジュール）



■ 運営計画（KPI達成のための中長期スケジュール）

	2024年度	2025年度	2026年度
GovTech Express の改善・機能拡充	マイナンバーカードとの連携機能 及びオンライン決済機能の追加 	利用可能手続等の拡充やユーザーインターフェース等の改善 	
ユーザー獲得に 向けた周知広報	アプリ利用促進に向けたSNSや公式HP等を通じた周知広報 		
	チラシ全戸配布 	アプリ体験会・講習会 	アプリ体験会・講習会 

■ マイナンバーカードの利活用事業

■ 本事業におけるマイナンバーカードの利活用シーン

対話型アプリケーションにより運用中の公式LINEアカウントにおいて、マイナンバーカードによる公的個人認証サービスを活用したオンライン申請環境を構築する。



■ 参考とした他の地域等で既に導入されているマイナンバーカードの利活用事業

山口県周防大島町「スマホ役場」

LINE公式アカウントに開設した「スマホ役場」にて、LINE Pay 公的個人認証サービスを活用し、住民票と所得課税証明の申請手続、飼い犬の各種申請、キャンプ場の予約などを可能とする住民サービスを提供している。

参考URL : <https://note.bot-express.com/n/n0f61904cd76d>

https://www.town.suo-oshima.lg.jp/seisakukikaku/20231002_1.html

■ 活用を想定しているスタートアップ

会社名	株式会社 Bot Express	創業年	2019年
従業員数	16人		
会社概要	「日本の行政サービスをアップデートする」を理念とし、共鳴する自治体とコンセプトを実現し、それを全国に展開することで日本の行政サービスをアップグレードしていくことを目指し、官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」の開発提供を行っている。		
本社所在地	東京都港区		
当該地域での活動や関わり	令和5年11月に開設した苫前町公式LINEアカウントに関し、その機能を充実させるためのLINE拡張サービス「GovTech Express」の構築、運用及び保守を担当している。 また、公式LINEアカウントの運用においては、サービス提供の状況や機能の拡充に関し、アドバイスや情報提供を受けている。		

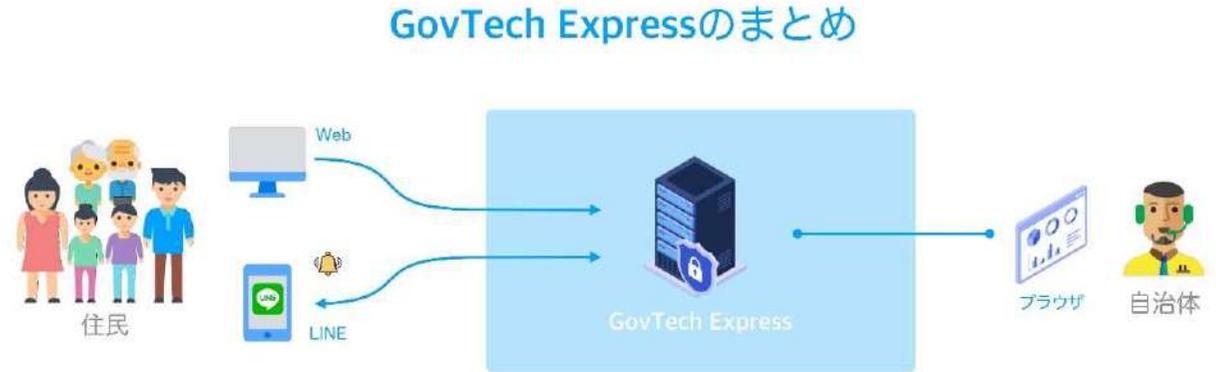
要件に合致しているか必ずご確認ください

- 未上場かつ創業から15年以内であること
- 申請時にプロダクト（サービス含む）を市場に提供しており、本交付金事業終了までに地域へのサービス実装が実現できること
- 『発行済株式の総数の1/2超を「対象外企業」に保有されている企業、又は発行済株式の総数の2/3以上を複数の「対象外企業」に保有されている企業』に該当しないこと（※対象外企業：常時雇用する従業員数が500人以上の企業）

■ 交付対象事業におけるスタートアップの提供するサービスの活用

令和5年11月に開設した公式LINEアカウントにおいて運用中の官公庁専用対話型アプリケーション「GovTech Express」の開発提供主体である。

LINE Pay株式会社が提供する「公的個人認証サービス」「オンライン決済サービス」との連携機能が追加実装されることで、住民票や所得証明書といったマイナポータル（ぴったりサービス）ではカバーされていない証明書等の交付申請手続きに加え、発行手数料等の支払いについても、オンライン上で完結できるようになる。



自治体職員が自らサービスを開発できる。
予算調整不要で企画を当年度に即サービス化。必要な調整は今すぐに。

ほとんどの住民が実際に今すぐ利用できる。
説明書不要・インストール不要で誰もがすぐに使えるサービス。職員と対話する操作性。

Web、LINEから利用できる。
職員は一度設定するだけ。あらゆるチャネルを利用可能にし、住民に選択肢を。

プッシュ型で住民にリーチできる。
コミュニケーション履歴があれば申請不要で助成金給付等プッシュ型の施策が可能に。

施策にマッチする住民を即時抽出できる。
数分であらゆる角度・条件でリストを作成。リスト作成で深夜まで残業する必要なし。

全国で開発された手続きがテンプレートに。
各自治体は開発した手続きを全国で共有可能。全国自治体相互補助のエコシステム。

■ 申請にあたり、以下要件を遵守のうえ取組を行うこと

- ☑ 対象サービスの実装にあたっては実施計画書に記載したスタートアップを確実に調達すること。本加点措置の適用は、調達時に当該スタートアップを活用することを前提とするものであり、やむを得ない事情がない限り、事業採択後の計画変更は認められない。
- ☑ 別添8のとおり、調達時の活用実態を速やかに国に報告すること。内閣府が次年度以降に実施する、スタートアップの調達に関する検証等も含めた関連調査に必ず協力すること。