

別紙 1 デジタル実装タイプ（TYPE1）実施計画

申請者情報

※広域連携事業の場合は主申請者の情報を記載

1

都道府県名	青森県
市区町村等名	七戸町
地方公共団体コード	02402
担当部局名	企画調整課
責任者名（ふりがな）／役職	金見 勝弘 / 課長
担当者名（ふりがな）／役職	甲田 慶昭 / 主任主査
電話番号（代表・直通）	0176-68-2940
メールアドレス	yoshiaki-koda@town.shichinohe.lg.jp
マイナンバーカード申請件数 （2023年1月末時点）	10,985件
マイナンバーカード申請率 （2023年1月末時点）	73.7% ※小数点第2位を四捨五入の上、第1位の数字まで記載すること
R3補正「デジタル田園都市国家構想 推進交付金デジタル実装タイプ」 採択事業数	TYPE1：なし
	TYPE2/3：なし

事業概要 【「書かない窓口」システム構築事業】

実施地域	青森県七戸町	事業費	10,772千円
実施主体	青森県七戸町	人口	14,556人
事業概要	<p>本町の高齢化率は40.8%（令和2年度国勢調査に基づく）であり、全国平均（28.4%）と比較しても非常に高い割合となっている。高齢化率の上昇に伴い、窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難な利用者が増えており、証明書等の発行手続きが円滑に進まない事態が発生している。よって、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れることで住所等の記載を不要にし、申請者の利便性向上を図ることを目的としてプロセスの自動化を図るシステムを構築する。</p>		
具体サービス	<p>【基本情報の読込サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本4情報等が記載された身分証明書等の情報を端末で読み込み、文字データに変換する。 <p>【申請書の自動記載サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文字データ化された情報を所定の証明書発行等の申請書様式データに自動的に記載する。 <p>【行政情報システムの自動検索サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 読み込まれた情報を基に行政情報システム上の該当者を自動検索する。 	<p>紙媒体の書類 ・マイナンバーカード等の身分証明書</p> <p>端末読込</p> <p>文字をデータ化</p> <p>行政情報システムを自動検索 ・所定の様式データへ自動入力</p> <p>証明書発行</p>	
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①書かない窓口の処理割合 ②書かない窓口化手続数 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①「書かない窓口」利用者を対象としたアンケート調査 	

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 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

本町は、少子高齢化の進行による人口減少が喫緊の課題となっています。人口は1980年（昭和55年）の22,707名から、2020年（令和2年）には14,556人まで減少し、2040年（令和22年）には1万人を下回るとの推計結果が示されています。

高齢化が進む中で、申請書等への記載が困難な高齢者の手続きが増えており、窓口対応時間の長期化による、住民・職員双方の負担増加が懸念されています。

また、転居時等に必要な手続きでは、それぞれの手続きで住所等の情報を何度も記載する必要があり、申請者の負担増加につながっています。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

これらの課題に対応するため、本事業では書かない窓口の仕組みを運用し、デジタル技術により基本4情報等を記載することなく、マイナンバーカード等を提示するだけで申請者が証明書発行手続きを完了できるサービスを提供します。

それにより、老若男女問わずマイナンバーカード等の身分証証明書を持っているだけで紙に記載することなく申請手続きができ、申請者の負担削減と所要時間の短縮につながります。

転居や出産、お悔やみなどライフイベントで様々な手続きが必要になりますが、多忙ななかでの不慣れな手続きにストレスを感じる場面もあり、それらの手続きを円滑に進められることで拘束時間の短縮や自由時間の増加につながります。

また、カードタイプの身分証明書での手続きを日常化することで、地域のDXを推進する起爆剤としての役割が期待され、今後のDX施策の実施との相乗効果が見込まれます。

サービス概要 (1/1)

■ サービス内容

サービス名	「書かない窓口」サービス	事業費	10,772千円
ターゲット	町民		
展開エリア	青森県七戸町		

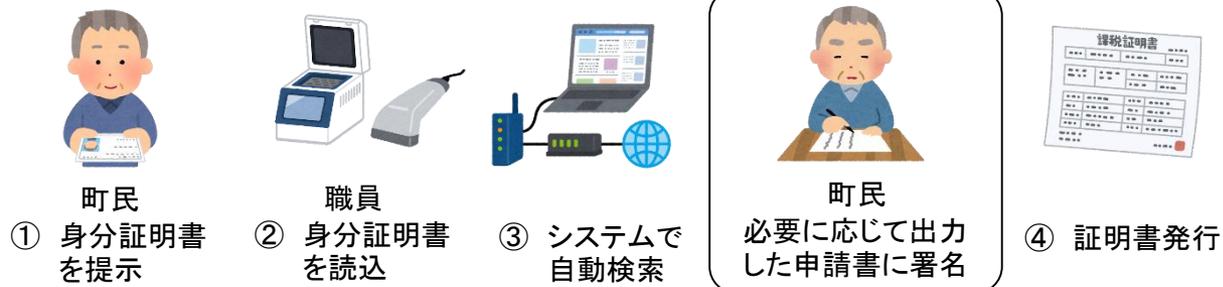
サービス内容 (事業分野：①行政サービス)

対象手続: 住民票、附票、印鑑証明、所得証明、資産証明、納税証明に係る証明書発行手続き

現在の流れ



サービスの流れ



身分証明書や転出証明書などの文字情報を機器で読み取り、OCRでデータ化することで、申請者が「書かない」ようにするとともに、記載誤りなどを減らします。データ化した住所等は、構築したシステムに自動転記され、行政情報システムと連動し自動検索することで、証明書発行までを効率化し、人為的ミスを防ぎます。

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 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

【サービス内容】

物理的な媒体をスキャナで読み込み、データ化することでシステム上で申請書を作成します。

タッチパネル等を使用し申請者が選択・入力する方式で同様のサービスを展開している自治体もみられますが、記載が難しい高齢者にとっては、入力機器の操作は困難なため、入力等の必要もなく、身分証明書等を読み込むことにより、住所等が自動転記された紙媒体の申請書を目視等で確認し署名する方式は、ICTに触れる機会の少ない高齢者向けのサービスとして適しています。

【参考URL】

①愛知県名古屋市

転出証明書のOCR処理による申請書等の作成支援

<https://www.city.nagoya.jp/sportsshimin/page/0000158739.html>

②埼玉県志木市

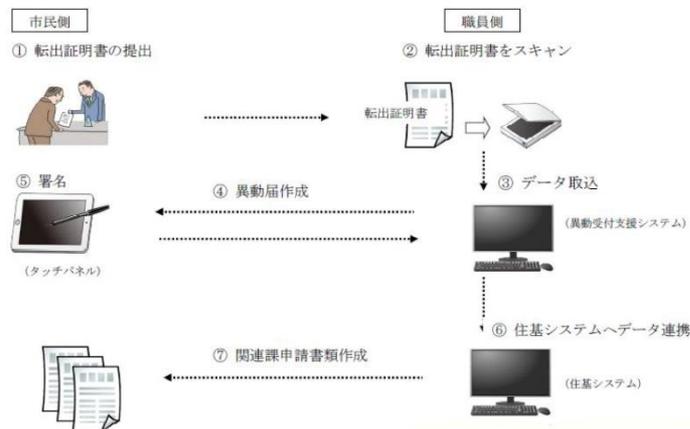
異動受付支援システム

<https://www.city.shiki.lg.jp/index.cfm/51,112453,c.html/112453/20220217-103627.pdf>

【サービスイメージ図】

1. 転出証明書をスキャナにセットし、読み取り(OCR処理)
2. 転出証明書どおりに住民異動届等が作成されているかタブレットにより確認
3. 必要に応じて、転出証明書どおりに読み取りができなかった箇所の補正
4. 印刷された住民異動届等に署名し、手続きを行う窓口へ提出

<転入手続きを例とした流れ及びシステム連携イメージ>



サービス内容（政策目的への適合性）

■（既存の優良モデル等の活用に際した）地域独自の創意工夫

特に高齢者をターゲットに想定したサービスであり、日常的にICTに触れていない町民でもスムーズに証明書発行手続きが可能な仕組みを構築することで、世代を問わず利便性の高いサービスの提供を可能としています。

また、行政情報システムへの入力や検索などを自動化することで、人為的ミスを減らすとともに職員側の作業工数が削減され、証明書発行までの手続き時間の短縮へと繋がり、町民への利便性向上を図ります。

マイナンバーカードや免許証等のカード型身分証明証だけでなく転出証明書等の紙媒体への対応も想定しており、様々な場面での手続きに拡大できる汎用性があります。

■ デジタル田園都市国家構想推進交付金（令和3年度補正予算措置分）採択事業との関連性

※採択事業なし

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 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）

※事業の成果が地域の課題解決や魅力向上に資するものであることを複数年にわたって計測するためのKPIとして、適切なアウトプット指標（活動指標）、アウトカム指標（成果指標）をそれぞれ1つ以上設定すること。

【アウトプット指標（活動指標）】

KPI①	書かない窓口の処理割合	種別	アウトプット	単位	%
KPIの概要、測定方法	証明書発行手続きにおける書かない窓口の処理件数と紙媒体での処理件数を計測し、割合を算出します。				
事業成果等の計測に適する理由	証明書発行手続きにおける紙媒体での処理件数の割合を把握することで、「書かない」化の効果を測定します。 【参考値】令和3年度における証明書発行件数（町民課、庶務課、税務課）17,996件				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	-		60%		70%

KPI②	書かない窓口の証明書発行事務数	種別	アウトプット	単位	手続
KPIの概要、測定方法	書かない窓口化した証明書発行事務数を計測します。				
事業成果等の計測に適する理由	書かない窓口化した事務数の変化を測定することで、サービス推進の施策に反映するとともに、継続的な窓口業務の改善に取り組みます。 【参考】住民票、附票、印鑑証明書、所得証明、資産証明、納税証明：R3年度発行件数11,434件（63%）				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	-		6		10

		種別		単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 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）

※事業の成果が地域の課題解決や魅力向上に資するものであることを複数年にわたって計測するためのKPIとして、適切なアウトプット指標（活動指標）、アウトカム指標（成果指標）をそれぞれ1つ以上設定すること。

【アウトカム指標（成果指標）】

KPI①	「書かない窓口」利用者の利便性アンケート調査	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	書かない窓口の利用者に対し、アンケート調査を実施します。 証明書発行手続きの利便性について、5段階で「便利」以上の回答を得た割合を計測します。				
事業成果等の計測に適する理由	利用者から意見を収集することにより、サービスの利便性を測ります。 手続き毎の利便性を測り、各手続きの申請方法等の改善を継続的に行います。				
	2023年度末		2024年度末		2025年度末
	-		70		80

KPI②		種別		単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

KPI③		種別		単位	
KPIの概要、測定方法					
事業成果等の計測に適する理由					
	2023年度末		2024年度末		2025年度末

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 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

※申請事業の実施にあたり、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ことをコミット願います。

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

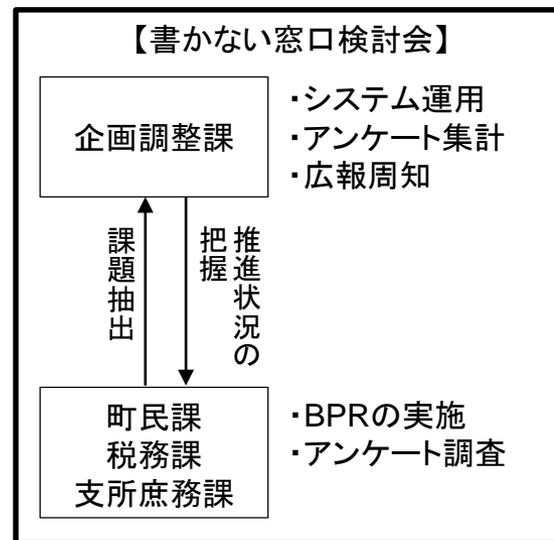
推進体制

■ 庁内の推進体制

本サービスの導入および普及に向けた取り組みについては、下記の役割で部署横断的な連携体制を構築し、事業を推進します。

企画調整課は、システムの運用を行い窓口業務担当課の改善案等を取りまとめ、システムへ反映します。また、効果測定し、それを窓口業務担当課へフィードバックすることで窓口のBPRを促進します。

町民課、税務課、支所庶務課は、手続きの書かない窓口化の推進を図るとともに、アンケート調査を実施します。また、フィードバックされたアンケート結果を基に、窓口業務のBPRを推進します。

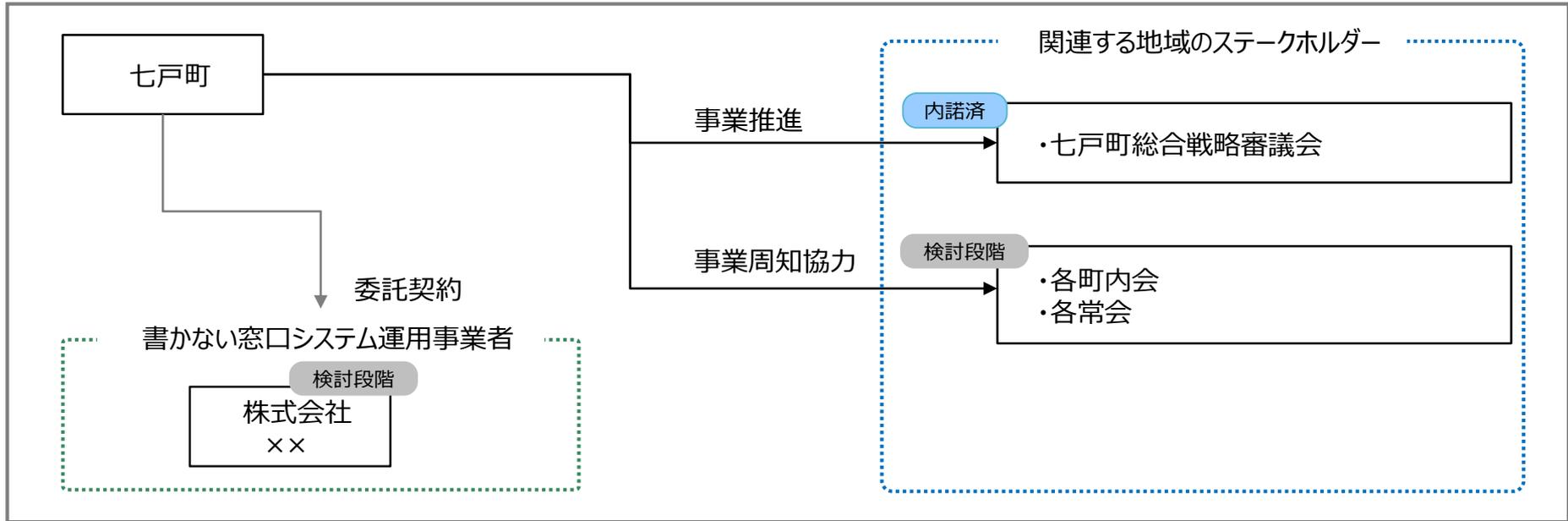


【各課室の役割】

	名称	役割
1	企画調整課長	・ 事業統括責任者
2	企画調整課	・ システム運用 ・ アンケート集計
3	町民課	・ 戸籍、住民票等の書かない窓口化の推進 ・ 証明書発行手続き以外の書かない窓口化の検討 ・ アンケート調査
4	税務課	・ 税関係の証明に関する書かない窓口化の推進 ・ アンケート調査
5	支所庶務課	・ 総合窓口の実現化の検証 ・ アンケート調査

推進体制

■ 事業推進体制



	名称	役割
1	七戸町	<ul style="list-style-type: none"> 計画立案、事業推進体制の構築 報告書作成をはじめとする事業全般の管理
2	書かない窓口システム運用事業者	<ul style="list-style-type: none"> システム導入、運用、保守 システム改善等のサポート
3	七戸町総合戦略審議会	<ul style="list-style-type: none"> 運用状況の把握 効果の検証

	名称	役割
4	<ul style="list-style-type: none"> 各町内会 各常会 	<ul style="list-style-type: none"> サービスの周知

■ PDCAの実施体制

本町におけるPDCAの実施体制については、客観性を担保するため各主体の役割分担を明確に定めることにより、事業推進体制に記載された主体にて、自己評価を実施しながら事業を推進します。

本町町民課、税務課、支所庶務課は、書かない窓口の実施主体として、Plan(KPIの指標の確認、指標に応じたフィードバック・評価の方法や期間の設定) およびDo(KPIの指標達成のための事業推進) を主体的に推進します。

本町企画調整課は、本サービスの全体総括を担い、Check(評価期間ごとに実施状況を計る)を実施し、その結果を関係課へ共有することで、本サービスの適切な運用を図ります。

七戸町総合戦略審議会は、Action(評価結果より、事業の運用内容の修正やフィードバック・評価方法・期間等の検討)を確実に実施し、客観的な事業の進捗確認・評価を行います。

また、システム導入・運用事業者が処理件数等の定量的なデータを取得するとともに、他自治体の先行事例による豊富な運用実績をもとに事業評価および改善検討に参画することで、より客観的な指標に基づいた判断を実施します。

七戸町総合戦略審議会構成員

七戸町商工会、七戸町天間林商工会、ゆうき青森農業協同組合、十和田おいらせ農業協同組合、上北地域県民局地域連携部、七戸高等学校、みちのく銀行七戸支店、青森銀行七戸中央支店、野辺地公共職業安定所、デーリー東北新聞社

■ PDCAの方法（有効性を高める工夫）

アンケートによって得られた運用上の課題点や、町民の意見等を踏まえ、半年に1回程度の頻度で事業推進体制の見直しを行い、根拠に基づいた施策の実施を目指します。

地域包括支援センターや地元高校と連携し、ICTになじみのない世代や手続き経験のない世代などへのサービス体験会を年1回程度実施し、サービスの周知を図るとともに、世代を問わない利便性の高いサービスの実現にむけた検証を行います。

事業計画（実装計画・運営計画）

■ 実装計画（事業経費内訳）

（全て単位：千円）

※別紙1-2「実装計画に係る事業経費内訳」（Excelフォーマット）に、2023年度におけるサービスの実装に要する経費（＝交付対象事業費）の具体的な内訳を記載すること
その際、経費を大括りで計上するのではなく、各経費の内容に応じて適切な項目に区分するとともに、購入物品の数量や委託業務に係る契約期間等を明確に記載すること

事業計画（実装計画・運営計画）

■ 運営計画（中長期スケジュール）

※実装後2年間における、サービス範囲の拡充や提供エリアの拡大、サービスの普及に向けた取組など、サービスを継続して提供していくための具体的取組について記載すること

	2023年度	2024年度	2025年度
「書かない窓口」サービス 導入・保守・運用	システム導入	運用・保守 適用手続きの追加	運用・保守 適用手続きの追加
「書かない窓口」サービス 地域利用の拡大	システム導入	適用手続きの拡大	アンケート結果を活用した システム、業務の見直し
「書かない窓口」サービス 町民の認知向上	システム導入	広報やSNSにて周知 地域包括支援センター等と 連携し体験会を開催	広報やSNSにて周知 地域包括支援センター等と 連携し体験会を開催

■ 運営計画（収支予定）

（全て単位：千円）

※別紙1-2「運営計画に係る収支予定」（Excelフォーマット）に、2024年度及び2025年度における交付対象事業の収支予定を記載すること。

- 経費については、交付対象事業の継続的な実施に要する費用（システムのランニングコストや運営に係る人件費、プロモーション費用等）について、具体的項目に区分して記載すること。
- 収入については、サービスの利用料収入、事業者からの負担金や寄付金、申請団体自身による補助金など、現時点で確実に見込まれる収入を、具体的項目に区分して記載すること。（ただし、国や県の補助金については、その交付が確実に見込まれるものを除き、申請を予定していることをもって収入に計上することは認められない）
- あわせて、収支が赤字となる場合に、どのように経費を確保するのか、例えば申請団体が単費で負担する等、経費負担の考え方を記載すること。