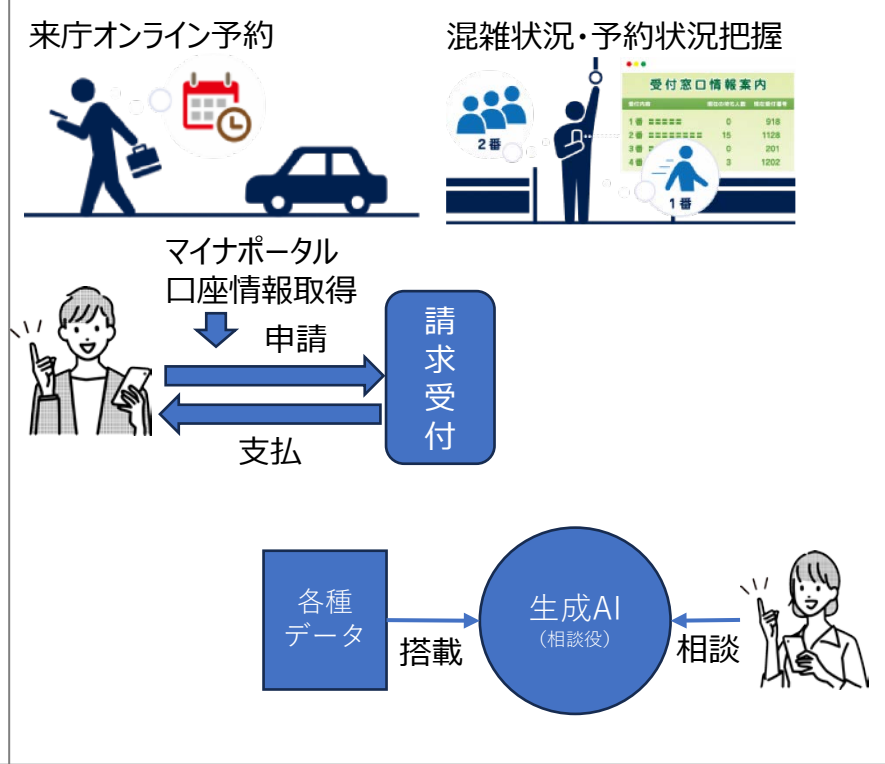


事業概要 【オンラインサービスの導入による住民利便性向上事業】

自治体名	神奈川県寒川町	人口	48,226人	事業費	26,921千円
------	---------	----	---------	-----	----------

事業概要
 住民は窓口混雑状況を把握できず、来庁時に長い待ち時間がある。また、還付請求など、申請から受取まで時間がかかる手続きがある。更には、町民や町に興味のある方が、主体的に課題解決を図る際、町民の意見を聞けないことが課題。本事業は、オンラインサービスを拡充し、予約での窓口の混雑緩和、マイナンバーカードを活用した還付申請、生成AIを相談役として提供。オンラインサービスの充実により、住民の利便性向上を目指す。

- 【窓口案内・オンライン予約サービス】**
- 件数が多い手続きについて、窓口での発券だけではなく、事前Web予約が可能
 - Webでリアルタイムの混雑状況を確認
 - 順番が近づいたらメールでお知らせ
 - 窓口での相談等、事前オンライン予約が可能
 - 町ホームページで予約状況を確認
- 【還付・給付デジタル化サービス】**
- オンライン申請且つマイナンバーカードを活用した公金受取口座の指定、早急な受取が可能
- 【生成AIによるオンライン相談サービス】**
- 各種データを搭載した生成AIを作成し、町民のリアルな声や相談しづらい内容に回答してくれるサービスをオンラインで提供



主な KPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①来庁予約件数 ②還付請求オンライン申請件数 ③住民相談AI利用件数</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①来庁予約に関するアンケートによる利用者満足度 ②還付請求オンライン申請に関するアンケートによる利用者満足度 ③住民相談AIに関するアンケートによる利用者満足度</p>
--------	--	---