

事業概要 【オンライン予約サービス導入事業】

自治体名	福島県南相馬市	人口	55,849人	事業費	475千円
------	---------	----	---------	-----	-------

事業概要

市役所が実施する事業やイベントにおいて、市民は電話や市役所に来庁したうえで予約や、参加申し込みをしており、時間や移動の面で負担を強いている。本市では、オンライン申請サービスを導入しているが、これは行政手続きの申請やアンケートをオンラインで実施するものであり、来庁予約やイベント申し込み等の予約を受け付ける機能は有していない。

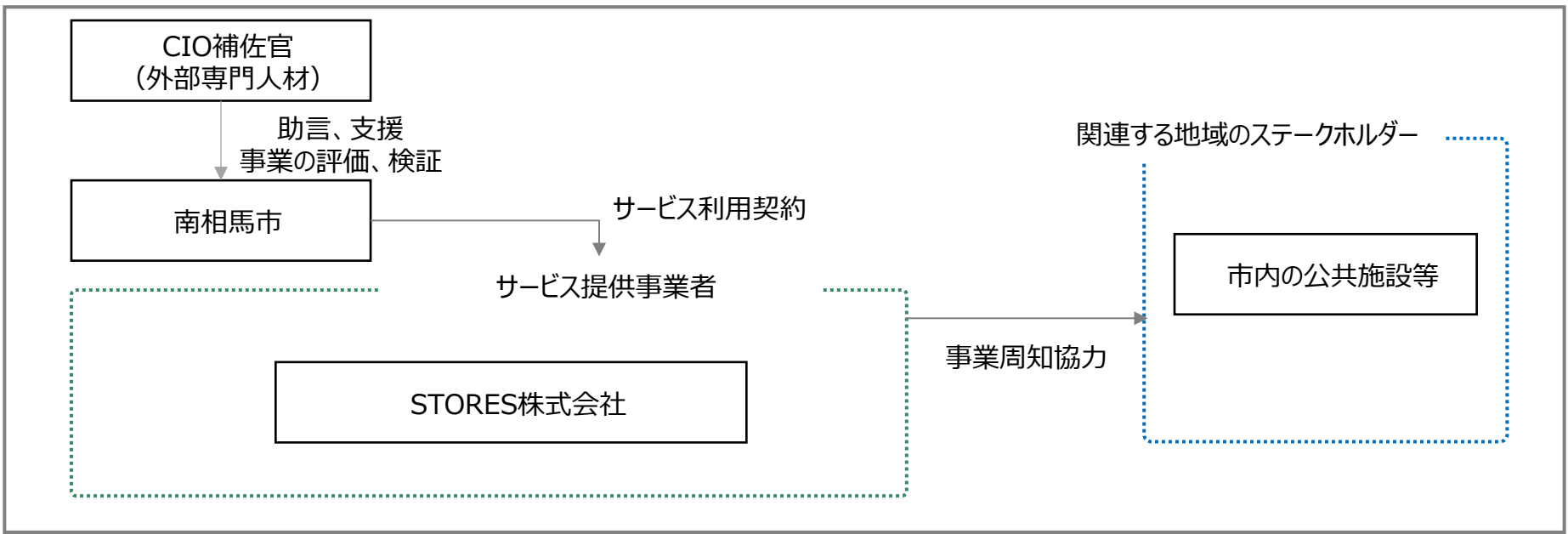
本サービスを導入することによって、オンライン申請とは異なる予約機能が市民に提供されるため、例えば、あらかじめ市が示す日程等に対し市民が来庁予約やイベント申込みをすることで、いつでもどこからでも即時に予定を確定することが可能となり、多様なライフスタイルを持つ市民の生活を支え、市民の利便性向上を図ることが期待される。

具体サービス	<p>【オンライン予約サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民が即時に予定を確定することが可能 来庁予約、イベント予約をオンラインで完結 スマホ、PCから予約が可能 24時間いつでもどこからでも手続きが可能 予約可能な日程をリアルタイムで確認することが可能 予約者への予約リマインド送信が可能 重複予約の防止が可能 予約変更やキャンセルがオンラインで可能 1度の予約申し込みで複数人分の予約が可能 	<p>【予約機能を伴う新規要素】</p> <p>本サービスの導入により、オンライン予約を実施する際に、市民は予約が可能な日程等をリアルタイムで確認することができるとともに、即時に予定を確定できる等、自身のライフスタイルに合わせた行動の支援が可能になる。また、予約の変更や確認等も市への問合せを介在せず市民自身が直接的にコントロールでき、来庁時には窓口での待ち時間が発生しない、もしくは大幅に短縮できるといった効果も期待できる。これらの要素は、オンライン申請システムでは実現できない新規要素である。</p>

主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①オンライン予約申し込み件数 ②実施手続におけるオンライン予約割合 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①オンライン予約サービスの利用者満足度
--------------	---	---

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
南相馬市	<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、統括業務等
STORES株式会社	<ul style="list-style-type: none"> サービスの提供
市内の公共施設等 (市立図書館、市内生涯学習センター等)	<ul style="list-style-type: none"> 事業の周知協力等の協力
C I O補佐官 (外部専門人材)	<ul style="list-style-type: none"> 助言、支援 事業の評価、検証

名称	役割