

市区町村名	福島県会津若松市	担当部署	企画政策部情報統計課
		電話番号	0242-39-1214
		所属メール	joho@city.aizuwakamatsu.lg.jp

1 取組事例名

申請手続きを簡単便利に！スマートシティ会津若松における新しい窓口へ！
～「書かない」「行かない」「迷わない」「待たない」デジタル行政手続き～

2 取組期間

平成 24 年度～（継続中）

3 取組概要

今般、全国的に自治体窓口DXの推進が図られる中、本市では、令和4年に「手続きナビシステム」を導入し、誰一人取り残されない以下の窓口を実現することで、住民サービスの向上と職員の業務効率化を図った。

- 書かない窓口
- 行かない窓口
- 迷わない窓口
- 待たない窓口

また、全国で初めて、手続きナビシステムと都市OSである「会津若松+」を連携し、事前にスマートフォンでの申請をする際、行政の保有する世帯員情報を基幹系からデータ連携する仕組み「セキュアGW」を構築した。

4 背景・目的

・会津若松市では平成26年より、「簡単ゆびナビ窓口システム」を導入し、タブレットで必要情報を入力することで申請書に記入することなく、各種証明書（住民票や戸籍票など）の発行ができる、全国初となるサービスを開始してきており、これまで出来ていなかった各手続きにおいて各所属間で情報共有でき、来庁された住民の皆様向けへのサービス向上が切望されていた。

・令和2、3年度に、デジタルを活用した業務の効率化や働き方改革、令和7年度の新庁舎の完成等に向け、窓口における市民の利便性向上を目的とした「デジタル化実装計画案」を策定し、課題解決のための方向性のひとつとして、「手続きナビシステム」の導入に向けた取組を進めることになった。

5 取組の具体的内容

○書かない窓口

手続きナビシステムでの事前申請及び来庁申請により、住民の申請書への記入が不要となる。

(事前申請イメージ図)

(1) 申請書の事前作成サービス 「窓口での対応時間を削減できるサービス」

自宅からスマートフォン・パソコンで事前に申請情報を入力。来庁し本人確認。

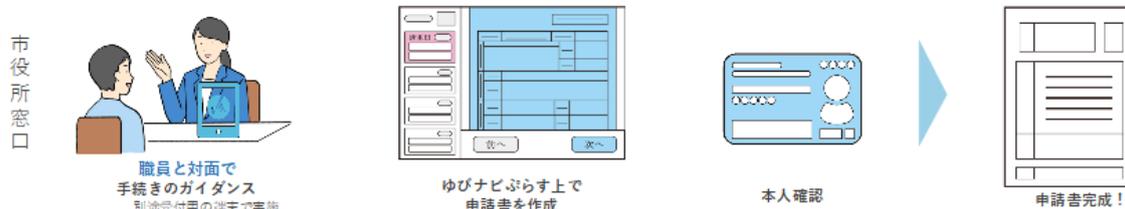


- ・皆様がご自宅等からスマートフォンやパソコンで事前申請を行ない、二次元コード（QRコード）を発行
- ・対象者本人はその二次元コードを持参し、窓口で読み込み、本人確認をして各申請書類を作成

(来庁申請イメージ図)

(2) 来庁時申請書作成サービス 「スマートフォンが利用できない人でも申請が 受付できるサービス」

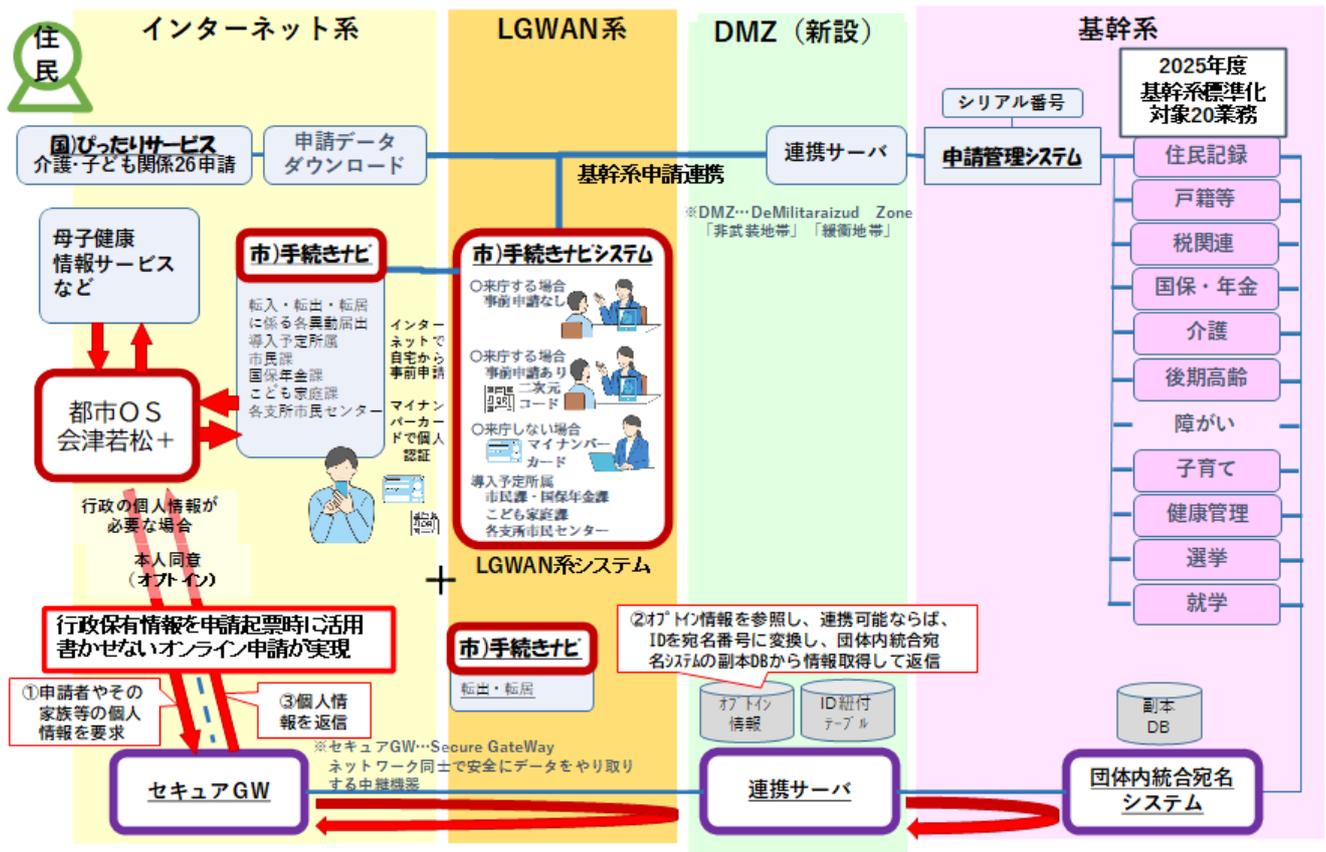
窓口システムと一体。窓口で受付可能。



- ・職員が窓口を設置したタブレットで聞き取りをし、来庁者（申請者）の本人確認をして、各申請書類を作成

また、セキュアGWを活用した都市OSとのデータ連携基盤を構築し、申請者がマイナンバーカードでログインすることで、行政が保有する世帯員の情報を基幹系システムからデータ連携して取得し、事前申請の簡略化を実現した。

(データ連携基盤イメージ図)



○行かない窓口

手続きナビシステムでの完全電子申請により、JPKI（公的個人認証サービス）を通じ、転出の申請時に住民の来庁が不要となり、すべてオンラインで完結する。

(完全電子申請イメージ図)

(3) オンライン転出届 「24時間受付ができ、窓口に来なくても申請ができるサービス」



- ・市民の皆様が、来庁せずにスマートフォンやパソコンからマイナンバーカードでの個人認証により申請ができる

○迷わない窓口

手続きナビシステムでの事前申請及び来庁申請の際、その事由に関連する必要な手続き（国民健康保険や児童手当等）を一覧化した紙を申請者に渡すことで、次にどの窓口に行けばよいか容易に判断できる。

○待たない窓口

窓口予約システムを導入し、手続きナビシステムでの事前申請と併せて、申請者が窓口の予約を可能とすることで、待たずに手続きできる。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

「窓口サービスdXチーム」の結成

- ・ 手続きナビシステム導入に向けた進捗管理や導入後の利用実績、各所属で感じた課題等を共有し、庁内横断的に窓口業務の効率化を図る。
- ・ チーム員は各所属の窓口職員や、市との協定締結により民間企業のシステムベンダ等で構成されているAICT行政WGのメンバーで構成され、月1回以上会議を開催。
- ・ デジタルが目的ではなく、デジタルを活用した市民サービスの向上（トランスフォーメーション）を目的としているため、「DX」ではなく「dX」としている。

7 取組の効果・費用

【取組の効果】

①住民窓口モニタリング調査^(※)による効果

- ・ 住民の平均記入時間は4分→2分に削減
- ・ バックヤードでの職員の平均対応時間は9分→3分に削減
- ・ 住民の平均来庁時間も15分→8分に削減

※情報統計課職員が以下の時間帯に、住民窓口にてフロアマネージャーを行い、住民の記入時間やバックヤードでの職員の対応時間等について、デジタルとアナログ（紙）別に計測を行った。

[調査日時] 令和5年1月12日（木）、19日（木）、26日（木）の14時から16時まで

②システム利用件数による効果

- ・ 令和4年度実績 9.51% ※令和4年10月から令和5年3月まで

引越し（転入・転居・転出）手続きにおける総異動件数 5,583 件（うちシステム利用件数 531 件）

- ・ 令和5年度実績 17.72% ※令和5年4月から令和6年3月まで

引越し（転入・転居・転出）手続きにおける総異動件数 8,088 件（うちシステム利用件数 1,433 件）

※令和6年度（4月分）実績 28.38%

③住民満足度評価アンケート（5段階）による効果

- ・ 令和6年4月末時点 4.61

【主な費用】

- ・ 手続きナビシステム導入、構築、運用保守等（一部、デジタル田園都市国家構想交付金を利用）
- ・ 申請管理システム構築
- ・ 都市OSデータ連携基盤構築（一部、デジタル田園都市国家構想交付金を利用）

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

【課題】温度差の解消

（Ⅰ）縦の軸の温度差

・各窓口の若手職員が窓口DX推進をしていきたいと熱い想いを持っても、上司が「既存の業務がひっ迫していることから、検討ができない」といった考えであることがあり、その温度差によって、若手職員の貴重な想いが汲み取られない。

（Ⅱ）横の軸の温度差

・新しいシステムを導入することで、窓口の運用体制や業務フローの見直しが既存の業務に加えて必要となり、事業を取りまとめる情報統計課とシステムを窓口を導入する各所属との間で、温度差が発生した。
・窓口DX推進に意欲的な職員がその所属にいるかどうかで、システムを窓口を導入する所属間においても、システム稼働に向けた作業進捗に一定の差が生じた。

【解決策】検討チームの結成

・令和4年5月に「窓口サービスdXチーム」（各所属の窓口職員26所属40名や市との協定締結により民間企業のシステムベンダ等で構成されているAICT行政WGのメンバーにより構成、月1回以上開催）を結成し、手続きナビシステム導入に向けた進捗管理や導入後の利用実績、各所属で感じた課題等を共有することで、庁内横断的に窓口業務の効率化を図った。

9 今後の予定・構想

- ・令和6年度にキャッシュレス決済システムを住民、税の関係窓口へ導入する。
- ・令和6年度に電子申請システムを導入し、手続きナビシステムやぴったりサービスと併せて、紙の行政手続きのオンライン化を拡充する。
- ・令和7年度に完成となる新庁舎において、デジタルを活用した、誰もが利用しやすい窓口を実現する。

10 他団体へのアドバイス

全国的に人口減少が進む中で、自治体フロントヤード改革や窓口DX SaaS等を活用した窓口DXは今後ますます普及していくことが想定されます。

各自治体においても、本市のように、新しいシステムの導入によって既存の業務フローが大きく変わることに、窓口職員のリソースがひっ迫することから取組を進めることが困難等、様々な意見があり、窓口DXを推進するうえで温度差を感じることもあるかと思います。

実は、この温度差が非常に重要であり、温度差があることで職員同士がぶつかり、意見が衝突することで業務の棚卸しが可能となり、その結果良い方向に進んでいくものだと感じています。

ぜひ、この温度差をネガティブではなくポジティブに捉えて、本市の事例を参考にして頂き、窓口DXを推進していきましょう。

11 取組について記載したホームページ

- ・【簡単ゆびナビシステム】タッチパネルで簡単！証明書発行

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2014022700037/>

- ・【ゆびナビプラス】お引越しの申請書をオンラインにて事前に作成、窓口で書かずに申請できます

<https://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/docs/2022091200037/>