

## 指宿市とTOPPAN、自治体の「行かない」「書かない」窓口の 同時実現を目指した実証実験を開始

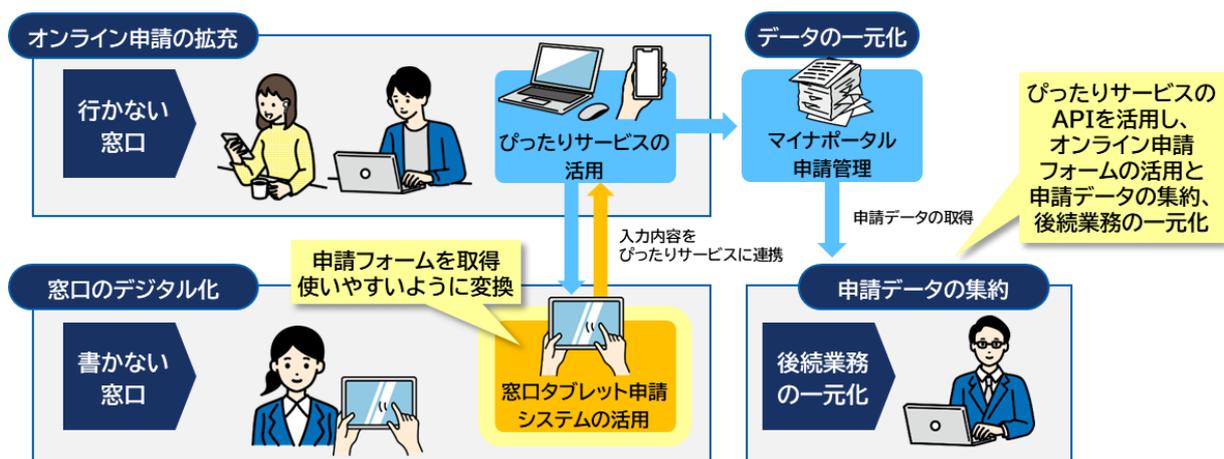
総務省が進める「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」の実証を共同で推進

鹿児島県指宿市(市長:打越 明司、以下 指宿市)と、TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤昌典、以下 TOPPAN)は、「行かない窓口」「書かない窓口」の同時実現を目指した実証実験を2024年8月より開始します。

本実証は、指宿市が採択された総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」の一環として行います。地方公共団体における住民と行政との接点(フロントヤード)を改善し、住民接点のオムニチャネル化を通じて「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現するモデルを構築することと、その普及を目指します。

指宿市は、令和5年より、デジタル活用宣言やDX推進ビジョンの策定など、DX推進を実施しています。また、TOPPANはこれまで「行かない窓口」の実現に向けて、国のオンライン申請システム(ぴったりサービス)を利用した自治体のオンライン申請の拡充支援を通して、豊富な経験とノウハウを蓄積してきました。さらに、タブレットを活用した申請システムの開発により、「書かない窓口」の実現を目指しています。これらオンライン申請と窓口申請のデータを一元化することで職員の負担が軽減されるほか、これにより、市民は自宅からのオンライン申請や、窓口でのスムーズなデジタル申請が可能になり、行政サービスの利便性と効率性が向上することが期待されます。

指宿市は本実証の他にも、ワンストップ窓口の実現、住民票の写しの交付などの決済を含むオンライン申請、住民接点・誘導の改善、BPRなどの各実証をTOPPANとともに実施し、中小自治体のDX推進の好事例となる「指宿モデル」を共に構築していきます。



実証のイメージ

© TOPPAN Inc.

### ■ 開発の背景

自治体の行政DXにおいて、窓口のデジタル化とオンライン申請の拡充を、別個の取り組みとしてそれぞれシステム等の導入を行うと、コスト面だけでなく、データを統合するためのさまざまな作業が発生し職

員の負荷が増大するという課題がありました。

指宿市は 2023 年より TOPPAN と連携協定を締結し、ぴったりサービスを利用したオンライン申請の拡充など自治体 DX の推進に向けた検討を共同で進めています。このたび、指宿市は総務省が進める「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」のモデル自治体に選定され、TOPPAN とともに住民利便性の向上と業務効率化を目指し、適切な目標と成果指標を設定した上で、複数のデジタルツール(オンライン申請や予約システム、書かないワンストップ窓口など)を活用した創意工夫を凝らした取り組みにより、住民との接点の多様化・充実化(オムニチャネル化)を図っていきます。

## ■ 本実証の概要

期間	2024 年 4 月～2025 年 3 月 31 日までの約1年間
場所	指宿市役所
目的	本業務は、総務省の「令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」の実証実験の推進を行い、地方公共団体における住民と行政との接点(フロントヤード)について、住民利便性の向上と業務の効率化を実現する汎用性のあるモデルの構築に資することを目的とする。
参加者	指宿市役所職員 指宿市にお住まいの方々
概要	来庁せずに自宅から、または近くでもオンラインで手続きを完結。庁舎の中では総合案内、セルフ端末を使用して自分で操作できるような端末を設置。集約したワンストップ窓口の開設。 「行かなくていい市役所」、「書かない待たない窓口」、「その他の利便性向上」を作り上げるため、オンライン申請と窓口デジタル化を個別で考えず、申請データの統一や、手続きの保守の一元化を行い、住民利便性とバックヤード改善を目指す。 ■【行かなくていい市役所】 ① オンライン申請の拡充(※「ぴったりサービス」活用) ■【書かない待たない窓口】 ② タブレット窓口システム(※「ぴったりサービス」活用) ③ らくらく証明書発行(「コンビニ交付サービス」導入による手続きの簡略化) ④ 出生・転入ワンストップ(※「ぴったりサービス」活用) ■【その他の利便性向上】 ⑤ 通知のデジタル化の実施(※電子データでの通知により情報伝達の促進、また費用削減効果)など
実証参加者と その役割	指宿市役所:本実証における関係先連携などの実施支援 TOPPAN 株式会社:本実証の企画、全体運営、効果検証、本実証の利用者向け説明
問い合わせ先	指宿市 総務部 デジタル戦略課 デジタル政策係 電話番号:0993-22-2111

\* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上