

事業概要【住民窓口の多様化モデル構築事業】

実施地域	愛媛県、愛媛県今治市、 静岡県袋井市、鹿児島県阿久根市	事業費	275,660千円
実施主体	愛媛県	人口	1,304,525人（R4年12月）
事業概要	交通弱者となった高齢者や平日昼間に時間が取れない住民が役所窓口で手続きができないという課題に対し、デジタルリテラシーに関わらず役所に来なくても住民サービスを受けられるよう、マイナンバーカードによる個人認証（MNC認証）を活用した新たな窓口の型を導入する。さらに、MNC認証により自治体システムが保持するデータを活用することで、役所内・外での手続きにおける住民・職員の負荷を軽減し、住民サービスの質を向上させる。		

取組内容

次のサービスを導入することにより住民窓口における機能を多様化し、住民のニーズに応じた使い勝手のよい窓口サービスを提供する。

サービス名	概要	場所	申請ナビ			オンライン オペレーター
			手続案内	プリセット	入力支援	
庁内ナビゲーション	役所ロビー等に設置されたタブレットで住民に必要な手続を案内。MNC認証により、J-LISのコンビニ交付で利用される中間DBから個人データ（手続に関連する基本4情報以外のデータを含）を取得し、そのデータに基づいて対応すべき手続を案内するため、住民は自分に必要な手続を漏れなく申請できる。	役所	○			
書かない窓口	MNC認証により中間DBが保持する個人データがデジタルフォームにプリセットされる。住民とやりとりしながら、職員が残りの入力の支援を行う。	役所	○	○	○	
行かない窓口	行政MaaS（移動市役所）、支所、多くの住民が訪れる民間施設（例：ショッピングモールの行政相談ブース等）に端末を設置し、オンラインオペレーターがWeb会議を使って住民とやりとりしながら手続案内、入力支援を行う。	役所外	○	○	○	○
電子申請	住民が、自宅でスマホやPC等を操作して、手続案内で自分に必要な手続を特定し、情報入力して手続申請を行う。	自宅等	○	○		

【バックヤード業務の効率化・共同BPO】

愛媛県市町業務標準化モデル構築事業（令和4年度）で採用するシステムをベースとし、その機能を拡張して上記窓口サービスを実現することで、手続に対する庁内業務のEND to ENDでのデジタル化・ペーパーレス化も同時に実現。また、マイナンバーカードを利用した通知サービスにより、住民への通知もデジタル化する。これにより、限られた職員リソースでバックヤード業務が行える、持続可能な仕組みに仕上げる。

複数自治体が利用する住民サポートセンターを共同BPOとし、自治体職員数の減少による人手不足を地域住民がDXを活用して担える仕組みとする。

【J-LISのコンビニ交付の中間DBのデータを活用する手続の拡張】

中間DBのデータを活用して効率化を図る手続を拡大するために、連携する自治体間で分担して、自治体における課題・負担が高いもの、住民への貢献度が高いものを優先してシステムの機能拡張を推進する。