

# 住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】電子通知

住民が自治体からの通知書等をオンラインで一元的に入手・閲覧可能とする取組

**時間** 住民は24時間場所を選ばず通知書等を閲覧可能になり、職員は封入封緘作業が不要に！

**費用** 通知書等の郵送が不要となり、紙の使用量・郵送費を削減！

## 取組事例

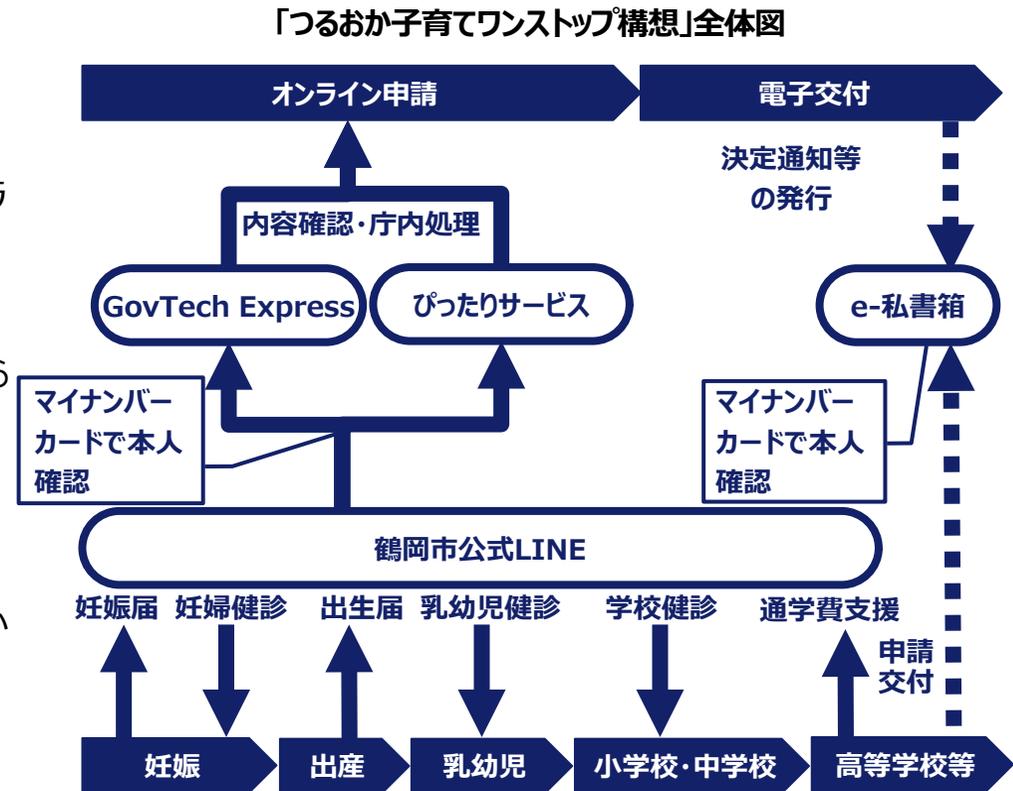
電子私書箱活用による交付文書のオンライン化  
＜山形県鶴岡市（11.9万人）＞

### 取組概要

- ✓ オンライン申請で受け付けた申請に対する決定通知等の発行を電子化することで、申請から交付までの一連の流れをすべてオンライン化。
- ✓ 住民はマイナポータルにログインし、電子私書箱の利用登録をすることで、オンラインで交付文書の確認が可能に。
- ✓ 市は住民からオンラインで申請を受け付け、住民それぞれに設けられた電子私書箱に交付文書を格納する。
- ✓ スモールスタートとして、市内一部地域の高等学校等生徒通学費支援事業で運用を開始した。

### 効果

- ✓ 交付文書の郵送作業が不要になったため、職員の封入封緘にかかる作業が5分/件削減。印刷費3～6円/件のほか、郵送費84円/件(R6.10～110円/件)を削減した。
- ✓ オンライン申請と電子私書箱の活用により、住民は自宅等で申請・交付文書の確認が可能となり、来庁時移動時間を10～30分削減。また、窓口対応時間を約15分削減した。



# 住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】電子通知

## 改革のポイント

### 現状分析・課題抽出

- ✓ 住民アンケートを実施したところ窓口での申請、福祉・健康、防災の3分野でのデジタル化を求める声が約半数を占めたことから、子育て・防災分野の手続へのデジタルツール導入を検討。
- ✓ 職員への庁内のデジタル化推進に向けたアンケート調査で、窓口担当職員から通学費支援事業のオンライン申請・電子交付の実装要望が上がった。これを受け、窓口担当職員と連携し、同事業の手続のデジタル化に着手した。

### 規程の見直し

- ✓ 市の要綱にて帳票の様式を定義しており決定通知書には押印欄が設けられていた。電子交付導入にあたり押印の可否を検討し、国のガイドラインや他自治体の押印基準等を調査。通学費支援事業における決定通知書の性質から公印が必須ではないと判断し、本事業では押印をしない様式に改めた。

### さらなる業務改善

- ✓ 令和5年度に市内一部地域で通学費支援事業の電子交付を運用開始したことから、送付文書の印刷、封入封緘をはじめとする郵送作業の業務負担が軽減されたことを確認できた。また、令和6年度には事業の対象地域を市内全域に拡大した。
- ✓ 住民の利便性向上のため防災分野への展開を検討。災害時に市外への避難が増えることから、来庁や郵送を必要としないオンライン申請・電子交付と親和性が高いと判断し、罹災証明書発行業務への展開を準備している。
- ✓ さらに市では「つるおか子育てワンストップ」を掲げ、デジタルツールを活用することで申請から交付までの手続をワンストップ化、妊娠・出産、乳幼児健診から小中高生の教育支援まで子育ての各段階で必要な一連の手続をスマホで完結させることを目指している。



## イニシャルコスト※税込

－円

- (内訳) -  
(備考) ※確認が必要な場合は鶴岡市にお問い合わせください



## ランニングコスト (1年あたり) ※税込

－円

- (内訳) -  
(備考) ※確認が必要な場合は鶴岡市にお問い合わせください

## スケジュール

体制構築から運用開始までの期間：1年

スケジュールの内訳

- R3.4 デジタル主管課新設 (デジタル化戦略策定の事務局)
- R3.7 住民アンケート実施
- R3.9 オンライン申請導入
- R4.6 職員への庁内デジタル化推進に向けたアンケート実施
- R4.8 本取組の関係課との体制構築、調整・協議を開始
- R5.5 電子交付を導入
- R5.7 通学費支援事業で運用開始

## サービス提供事業者等

### 電子交付

- 事業者名：株式会社野村総合研究所
- サービス名：e-私書箱
- 運用形態：SaaS

### オンライン申請

- 事業者名：株式会社BotExpress
- サービス名：GovTech Express
- 運用形態：SaaS