

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

鹿児島県指宿市
人口1万人以上5万人
未満の団体モデル

1. 事業概要（指宿市）

【人口1万人以上5万人未満】

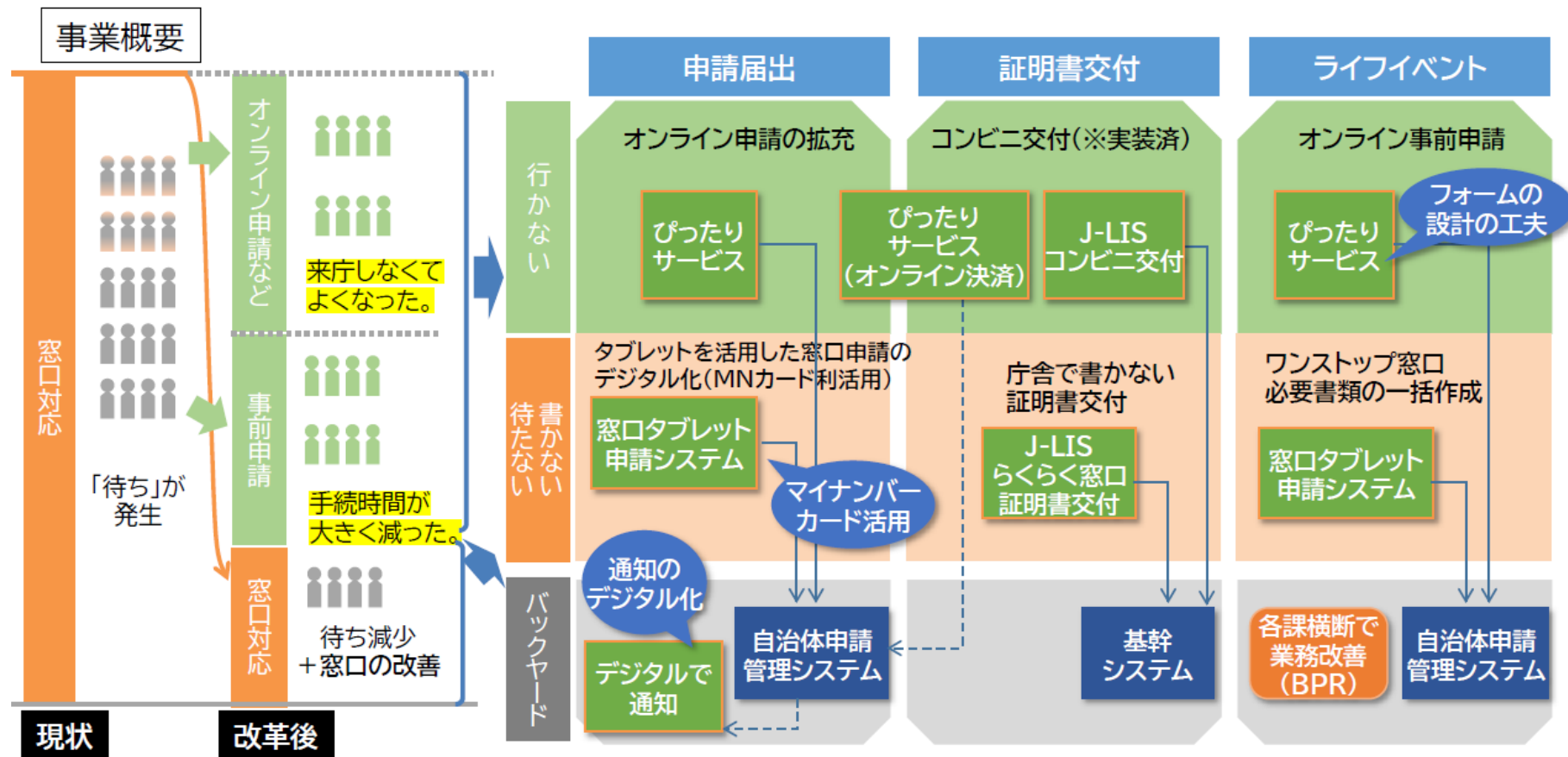
鹿児島県 指宿市

(人口 3.8万人 人口密度 262.1人/km²)

過疎

中山間

- オムニチャネル化（オンライン申請と窓口デジタル化）におけるデータ・システムの統一による、バックヤード業務含めた全体効率化
 - マイナポータルを「書かない窓口」にも応用することで、住民目線ではUIの統一化、職員目線では運用管理の統一化・負担の軽減
- エンドトゥエンドでの基幹連携を実現することで、後続作業の大幅減を目指す



【対象業務】

- ①住民基本台帳業務・税務業務(証明書発行・各種申請等)
- ②福祉業務(介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等)
- ③その他(ライフイベントによるワンストップ化、キャッシュレス化等)

2. 目指す姿、改革全体のKPI（指宿市）

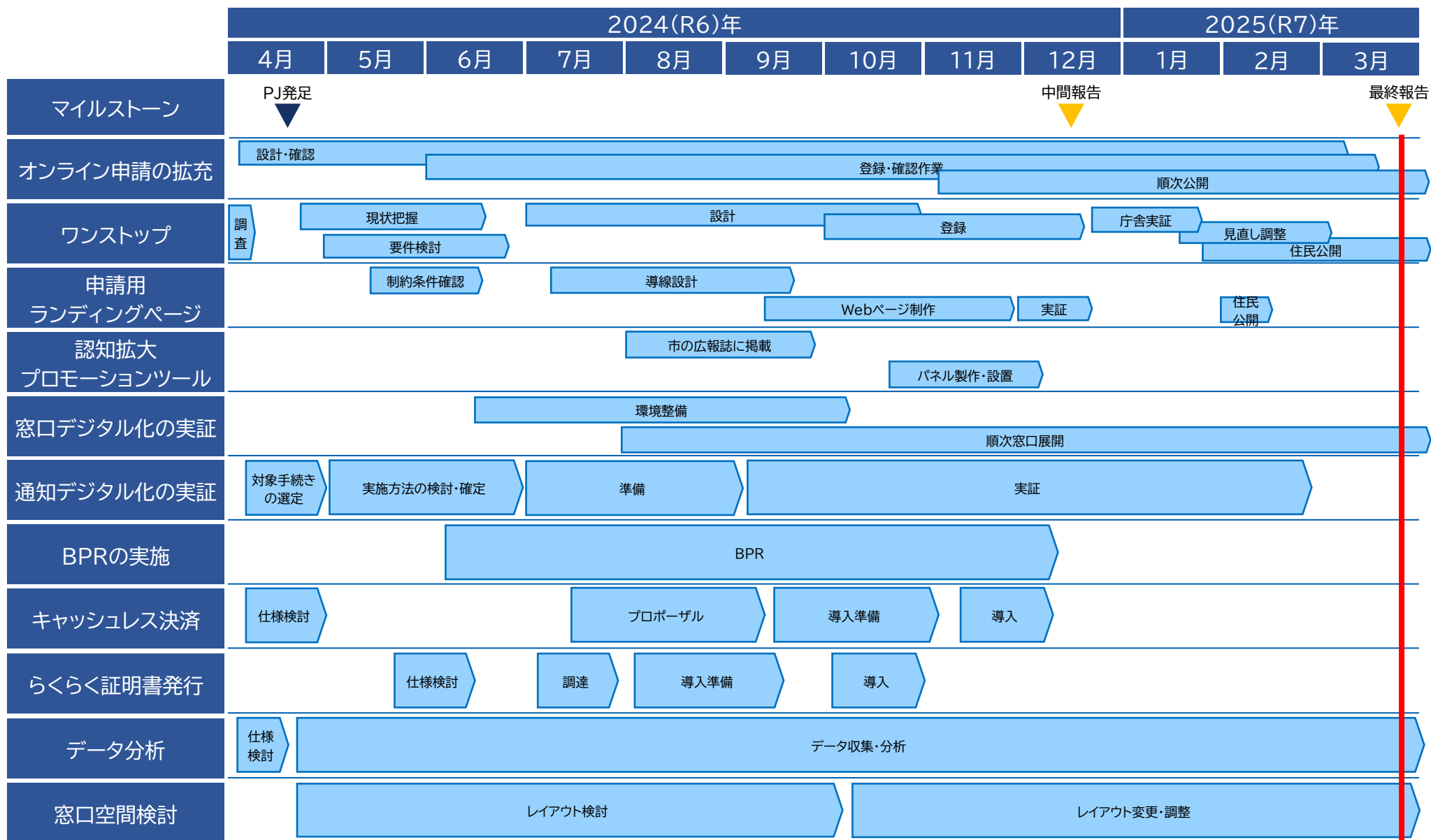
目指す姿

市民にとっても職員にとっても
簡単に手続きが行える市役所

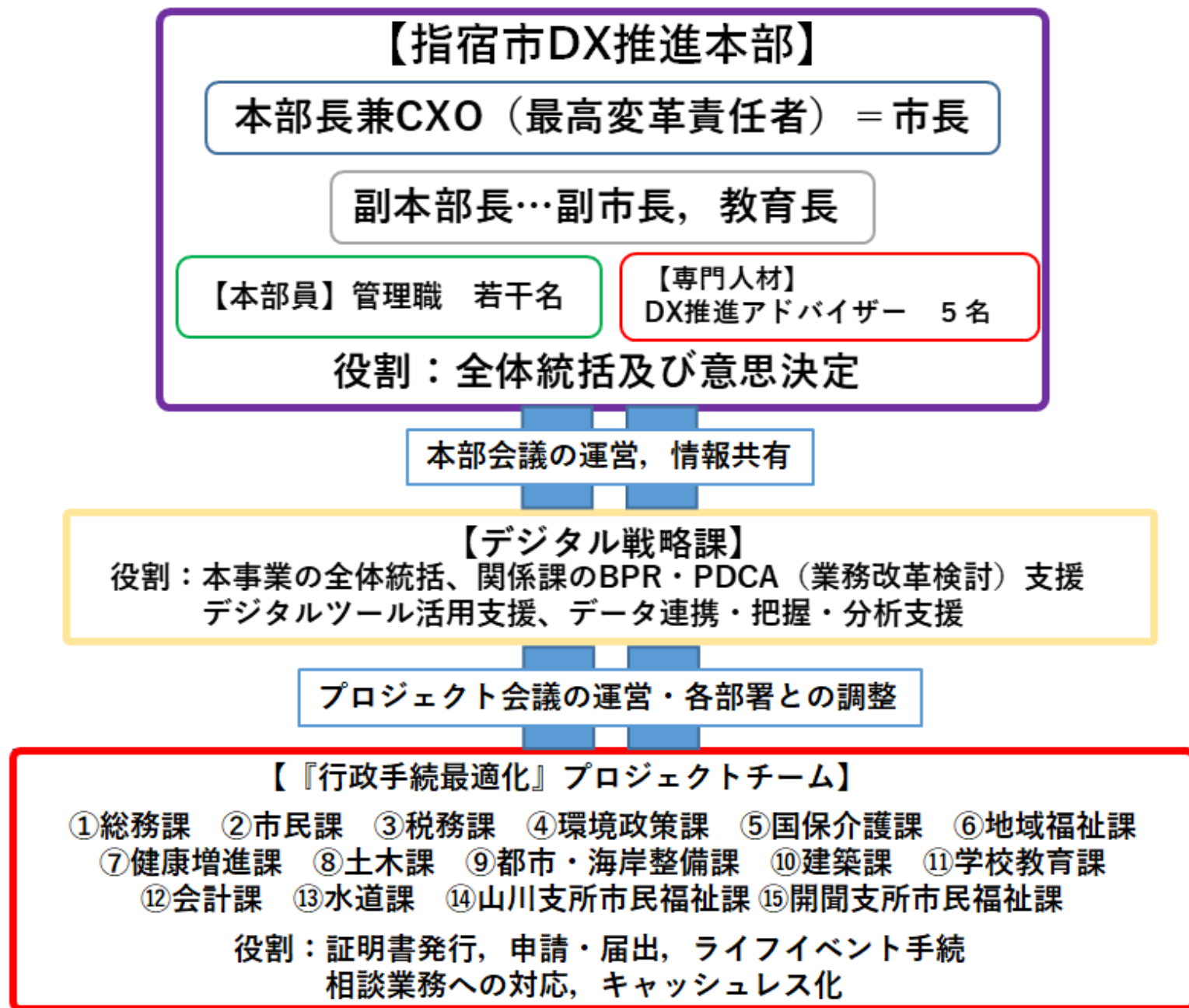
改革のKPI①

KPI	目標	改革前	設定の背景
オンライン対応 手続き数	100手続き (R8末)	24手続き (R5年4月時点)	ぴったりサービス掲載手続き数
窓口のデジタル化 対応の 窓口数・手順数	6窓口、30手続き (R7年2月)	0窓口、0手続き (R5年4月時点)	窓口のデジタル化を導入している窓口数及び手順数を計上する
窓口キャッシュレス 決済回数	732件/年 (R6年度)	488件/年 (R4年度)	1年間の窓口キャッシュレス決済取扱件数(150%に増)
ワンストップ対応の ライフイベント	2(出産・転入) (R8末)	0 (R5年4月時点)	基本ライフイベント(出産・結婚・離婚・死亡・引っ越し)のうち、デジタルを活用した事前申請や総合窓口で対応可能になったものの数
BPR取組数	3業務 (R7年3月)	0 (R5年4月時点)	BPRに取り組んだ業務数
窓口ロールプレイの 実施後の改善提案数	3 (R7年2月)	0 (R5年4月時点)	職員が住民役となって一連の手続き行う検証手法として、窓口ロールプレイを実施し、その後の改善提案数

3 .モデルプロジェクトのスケジュール（指宿市）



4. 庁内の推進体制図（指宿市）



5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（指宿市）

（1）現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

指宿市DX推進ビジョンに基づき、「各種行政手続きのオンライン化」や「窓口手続きのデジタル化」の取り組みを推進していた。しかし、窓口DXSaaSの取り組みをはじめ、システム利用に関する費用が課題となっていた。

【抽出された課題】

- ①窓口DXSaaSは、導入に膨大な費用がかかり、財政面の負担が大きい。
- ②紙で行っている申請を電子化するための手続き登録を行う職員にかかる事務負担が大きい。
- ③オンライン化と窓口デジタル化のそれぞれに職員が対応しなければならない。

【課題への対応】

- ①窓口デジタル化のシステムにぴったりサービスAPIを活用したサービスを用いることで安価で導入することができるようにする。
- ②利用者が使いやすいようなシステム構築をぴったりサービス上でできるように、職員への勉強会を複数回開催する。
- ③「行政手続きのオンライン化」と「窓口デジタル化」をともにぴったりサービスを活用することで、職員の手続き登録にかかる負担を軽減する。
ぴったりサービスで受け付けたデータの後続処理をスムーズに行うために、基幹系システム内の申請管理システムを活用する。

（2）対象手続選定

【手続】

【対象業務】

- ①水道料金業務（水道開始届・中止届）
- ②住民基本台帳業務・税務業務（証明書発行・各種申請等）
- ③福祉業務（介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等）
- ④その他（ライフイベントによるワンストップ化、キャッシュレス化等）

【選定の理由】

国の用意するマイナンバーカード及びマイナポータルぴったりサービスをオンライン申請だけでなく、書かない窓口でも利用することで、住民目線ではUIの統一化、職員目線では運用管理の統一化により、負担軽減が見込まれる。令和5年度に先行してぴったりサービスを活用していた水道料金業務から窓口タブレットを導入した。また、既の実装しているコンビニ交付サービスを市役所窓口にも展開することで、証明書発行にも統一化によるメリットを創出しやすいため。その他、キャッシュレス・オンライン決済の環境整備によるデータ一元管理を行うことで業務効率化も実現できる。

6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

補足資料

各業務フローの立ち位置

		チャンネル	
		オンライン	窓口
手続き	① 住民票・各種証明書	①-1 住民票・各種証明書 (オンライン申請・決済)	①-2 住民票・各種証明書 (窓口・セルフ端末)
	② 各課の申請手続き	手続で運用が異なるため、 各課にて整理	②各課の申請手続き (窓口)
	③ ライフイベントの 複数申請	基本的に来庁が必要なので、 オンライン対応は今後検討	③ライフイベントの 複数申請(窓口)

オンラインはぴったりサービスを活用しサポートしつつ
職員の自走化を目指す

窓口はDXSaaSではなく
ぴったりサービスを活用した
システムで低コスト導入を目指す

6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

①-1 住民票・各種証明書(オンライン)

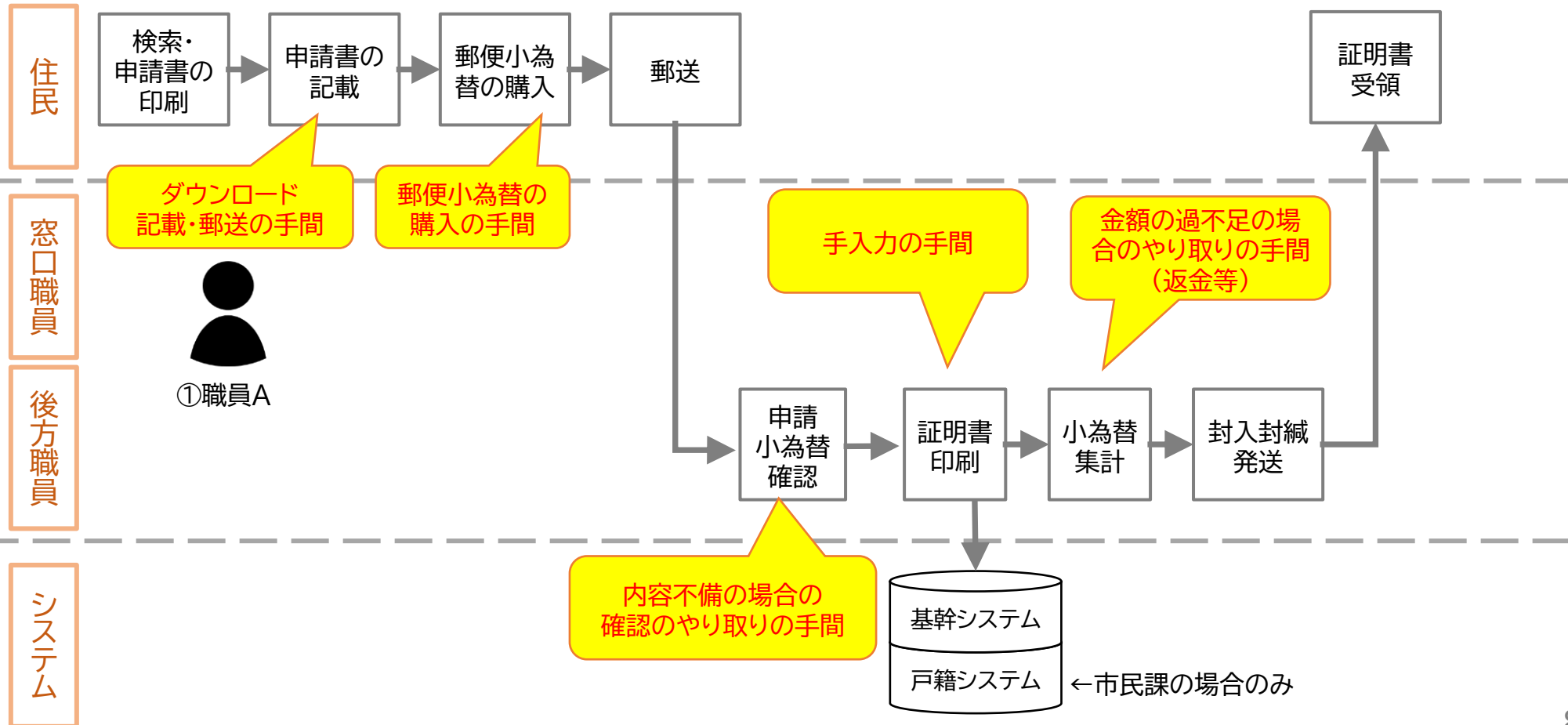
場所	市民課、税務課 窓口	取組	オンライン申請・決済
		手続	証明発行

■改革前

1. 郵送の準備

2. 受領・印刷・送付

3. 受領



6. 業務フロー-(BPR) (指宿市)

①-1 住民票・各種証明書(オンライン)

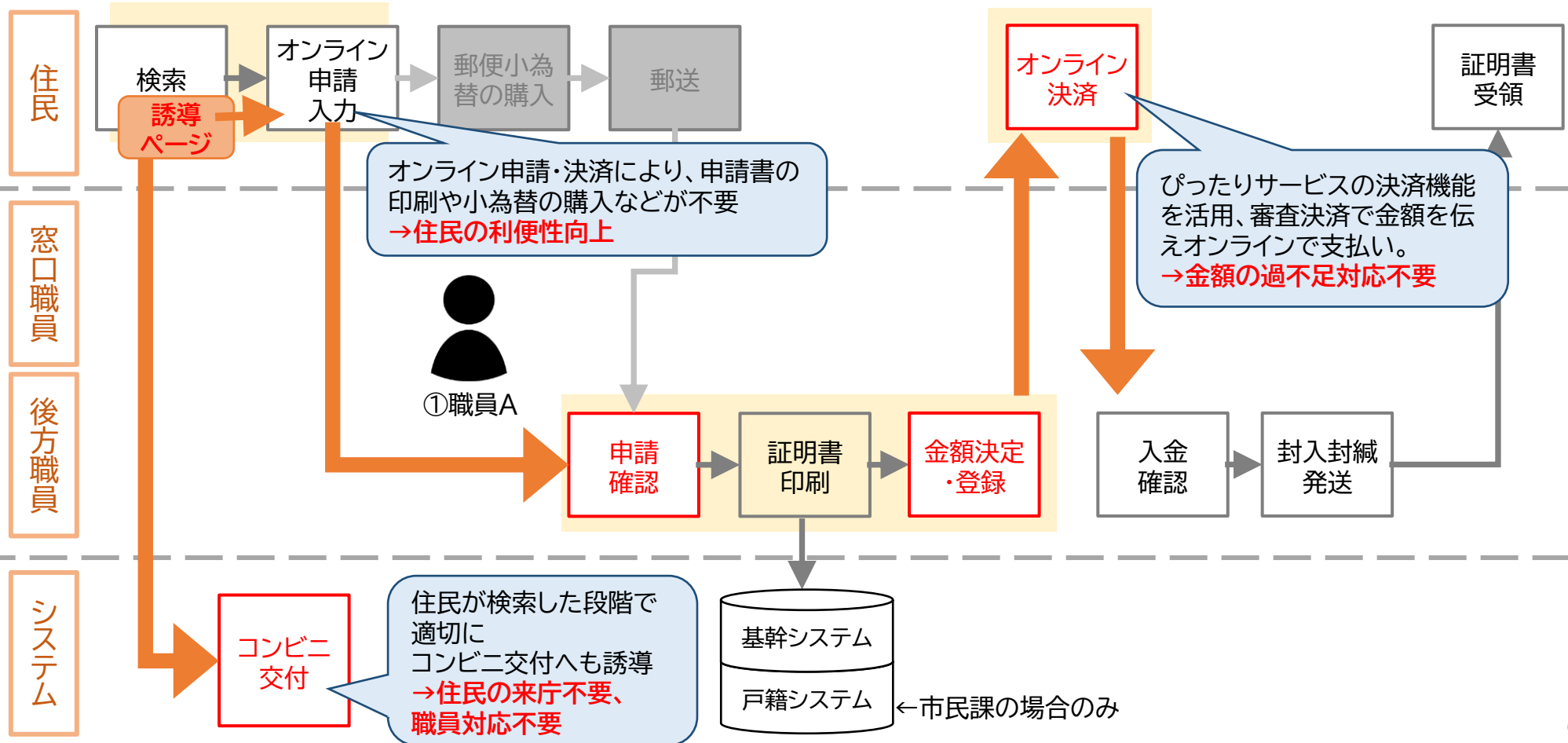
場所	市民課、税務課 窓口	取組	オンライン申請・決済
		手続	証明発行

■改革後

1. 検索・オンライン申請

2. 受領・決済・印刷・送付

3. 受領

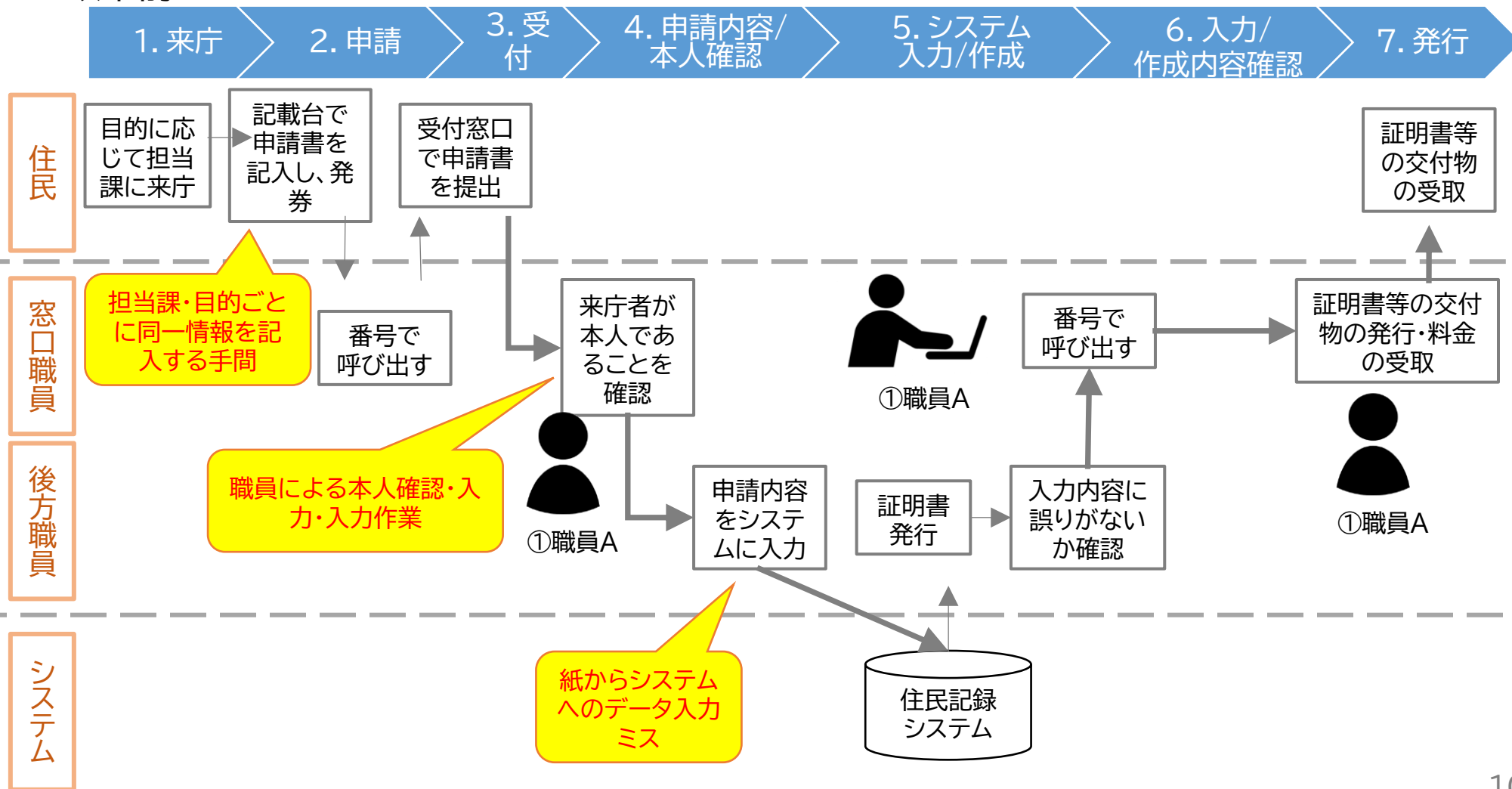


6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

①-2 住民票・各種証明書(窓口)

場所	市民課、山川支所市民福祉課、開聞支所市民福祉課 窓口	取組	らくらく窓口証明書発行
		手続	証明発行

■改革前

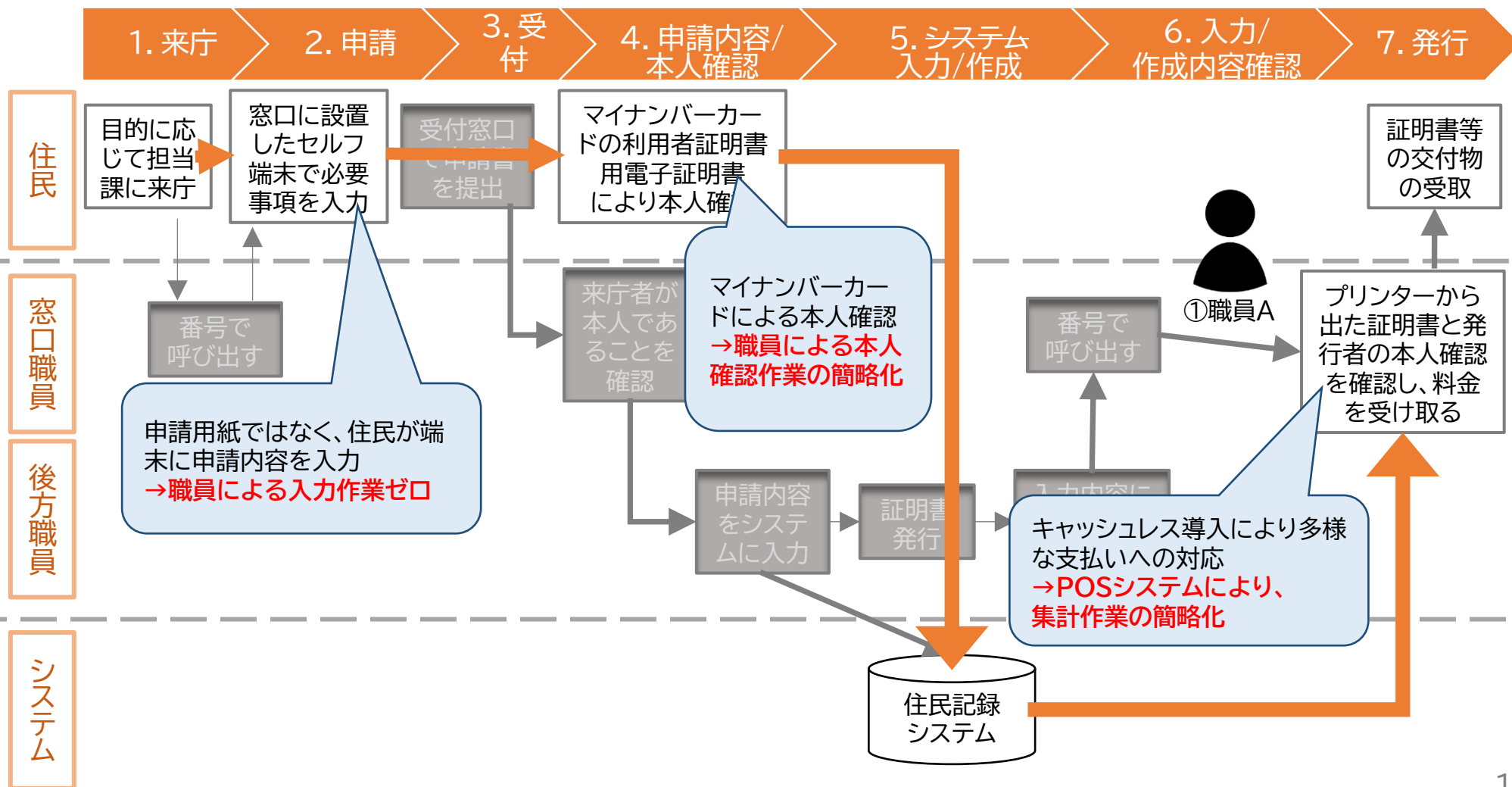


6. 業務フロー-(BPR) (指宿市)

①-2 住民票・各種証明書(窓口)

場所	市民課、山川支所市民福祉課、開聞支所市民福祉課 窓口	取組	らくらく窓口証明書発行
		手続	証明発行

■改革後



6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

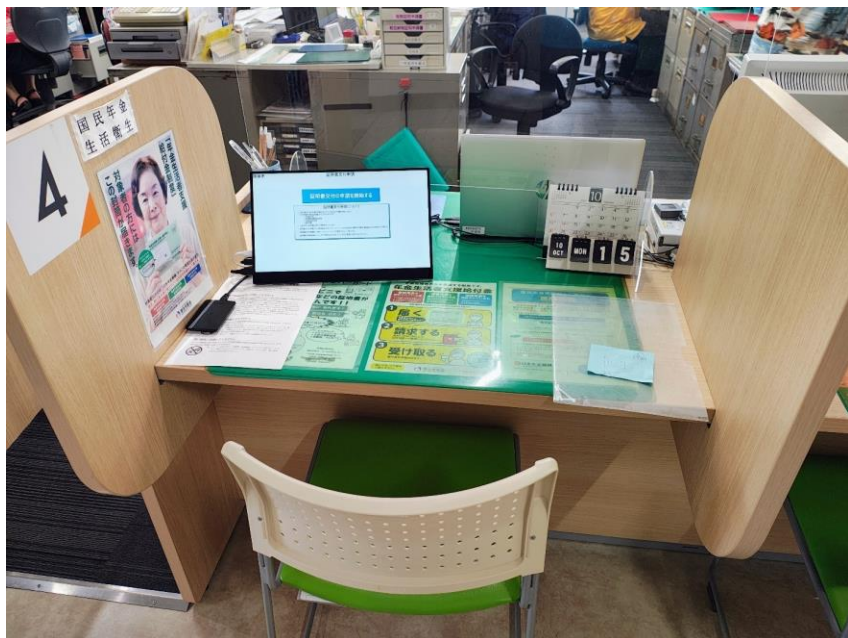
①-2 住民票・各種証明書(窓口)

場所	市民課、山川支所市民福祉課、開聞支所市民福祉課 窓口	取組	らくらく窓口証明書発行
		手続	証明発行

■改革後

らくらく窓口証明書発行の端末を設置した後も利用者が端末の場所が分からないこともあったため、パネルを新設して改善した。

設置当初(令和6年10月)



改善後(令和6年11月)



6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

②各課の申請手続き(窓口)

		取組	窓口デジタル化
場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口	手続	ぴったりサービス登録済みの申請

■改革前

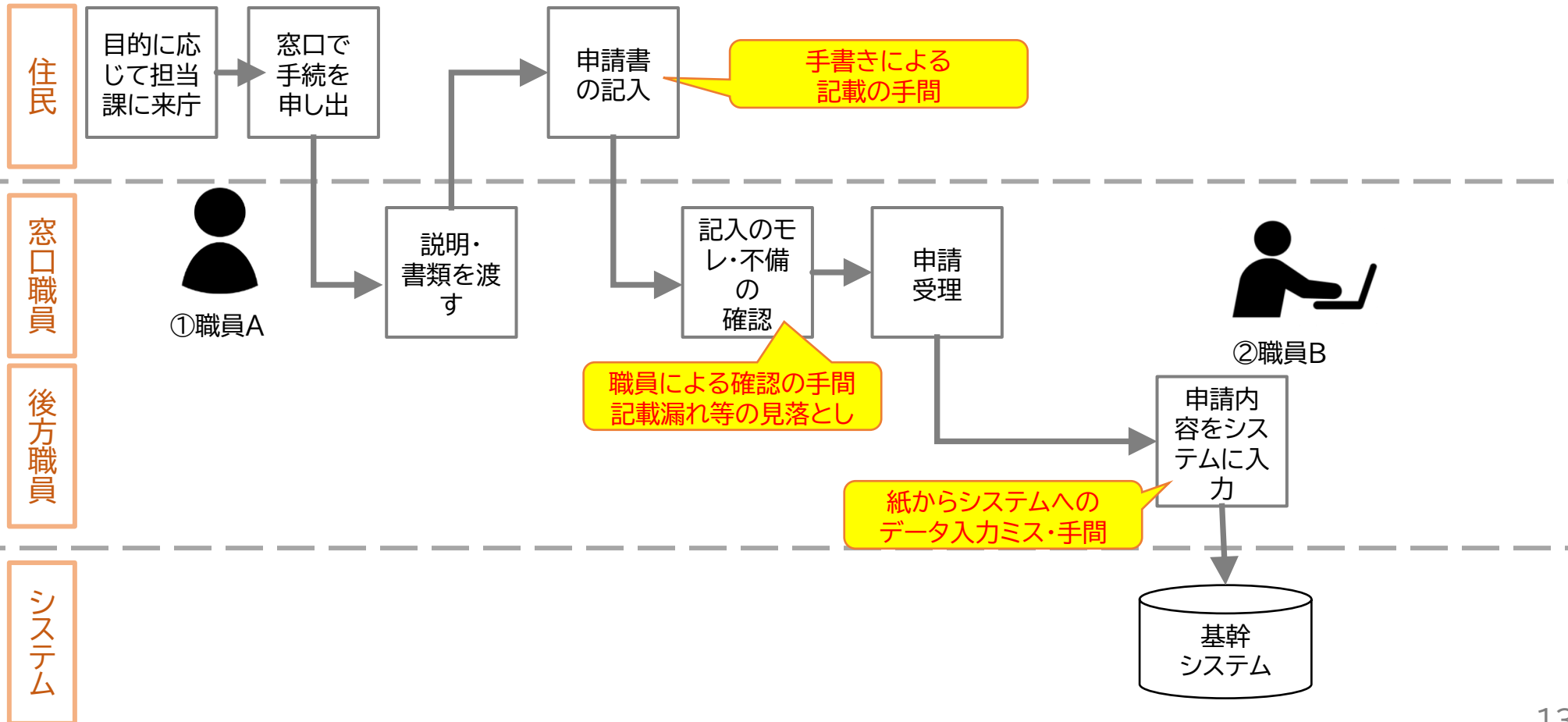
1. 来庁

2. 受付

3. 申請

4. 確認・受理

5. システム
入力



6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

②各課の申請手続き(窓口)

場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口	取組	窓口デジタル化
		手続	ぴったりサービス登録済みの申請

■改革後

1. 来庁

2. 受付

3. 申請

4. 確認・受理

5. システム
入力

住民

窓口職員

後方職員

システム

目的に
応じて担
当課に
来庁

窓口で
手続を
申し出

①職員A

説明・
タブレッ
トを渡す

タブレッ
トに入
力

マイナンバーカード・免許証の読み取りで入力補助、わかりやすいUI/UXで入力
→入力の効率化、わかりやすさで、入力負荷・時間の軽減

記入の
不備等
の確認

申請
受理

申請内容はデータ化されているので
→後続事務での職員による入力作業ゼロ

・入力内容の入力漏れなどはシステムが行う
・職員の確認内容などを表示し確認作業をアシスト
→確認手間の軽減

申請内
容をシス
テムに入
力

ぴったりサービスと連携しているので、オンライン申請とデータ集約され、データで取得、まとめて後続作業可能
→基幹システムへの連携※

申請管理
システム

基幹
システム

※基幹システムへの連携は基幹システム標準化後に検討を予定

6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

②各課の申請手続き(窓口)

		取組	窓口デジタル化
場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口	手続	ぴったりサービス登録済みの申請

■改革後

水道課での利用状況



未使用時は、サイネージとしても活用

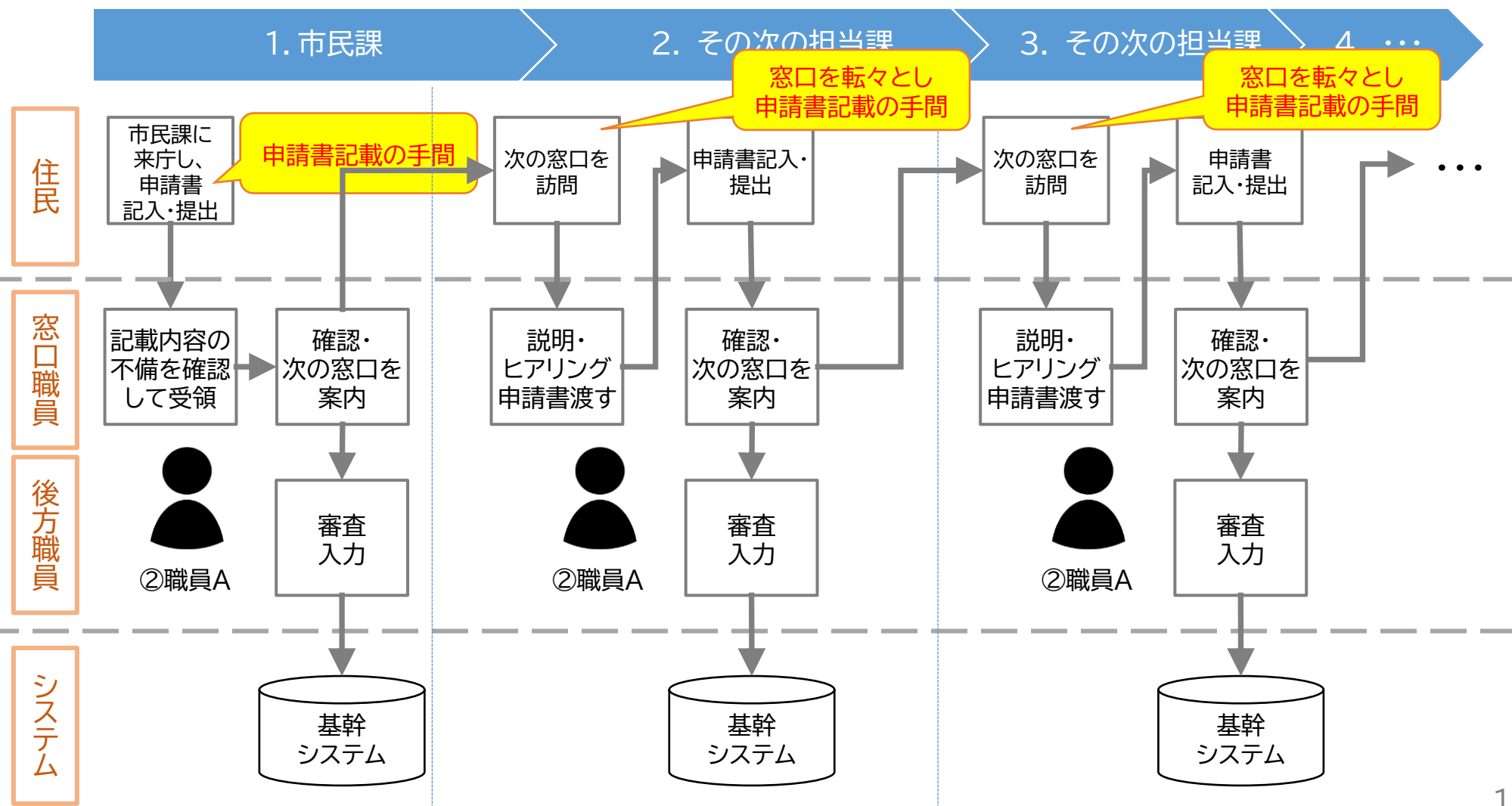


6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

③ライフイベントの複数申請

取組	ライフイベントの複数申請
場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口
手続	出生・転入の複数申請

■改革前

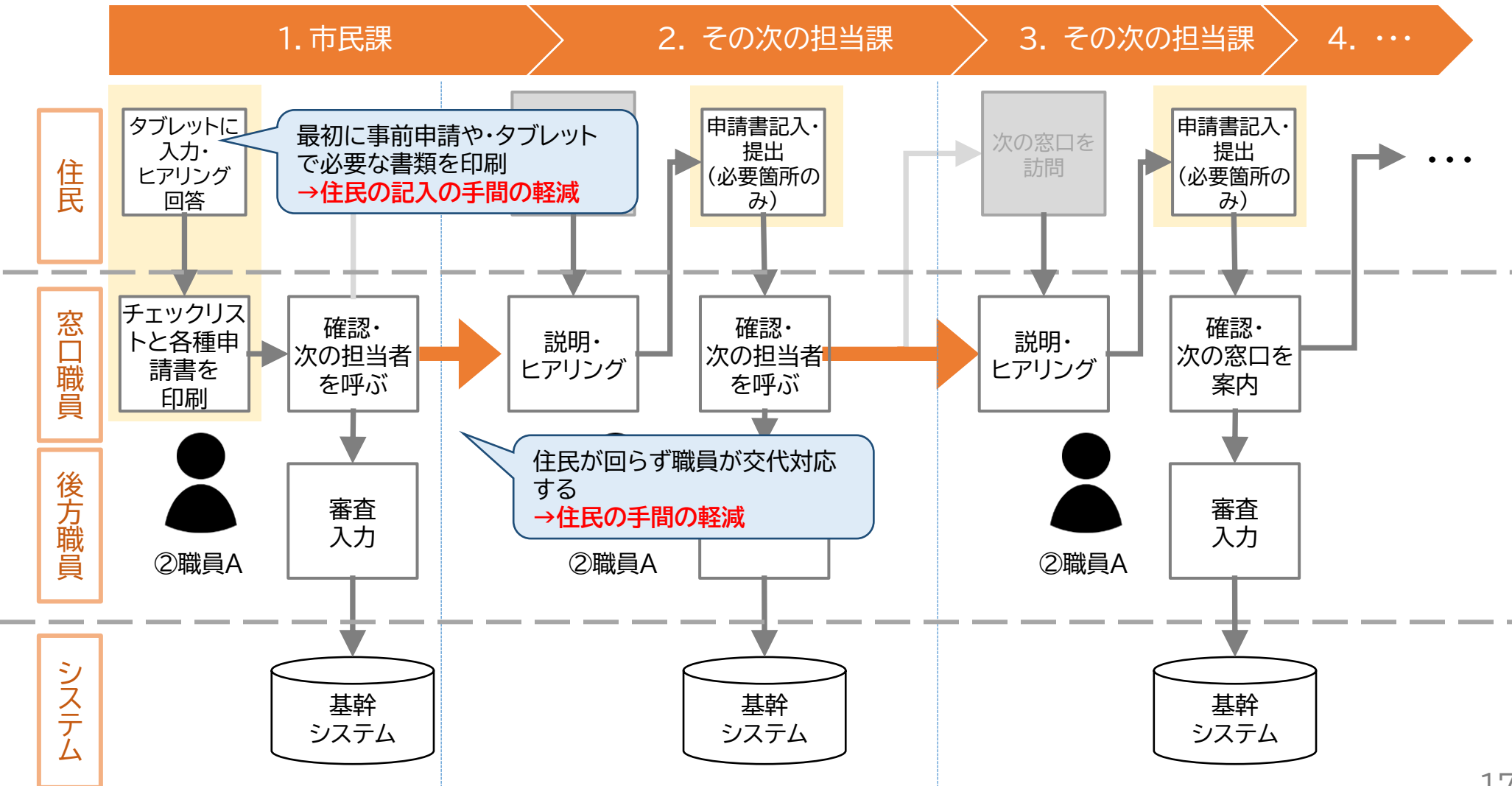


6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

③ライフイベントの複数申請

場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口	取組	ライフイベントの複数申請
		手続	出生・転入の複数申請

■改革後

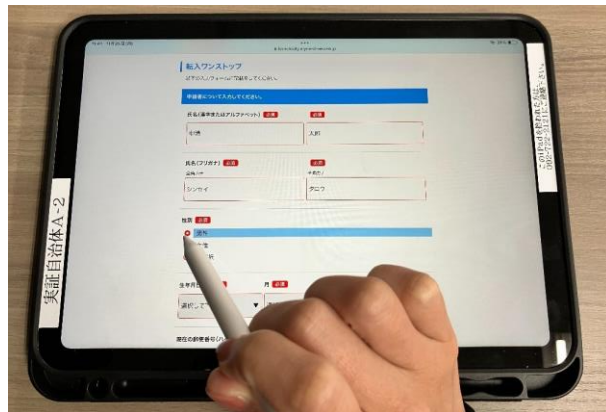


6. 業務フロー(BPR) (指宿市)

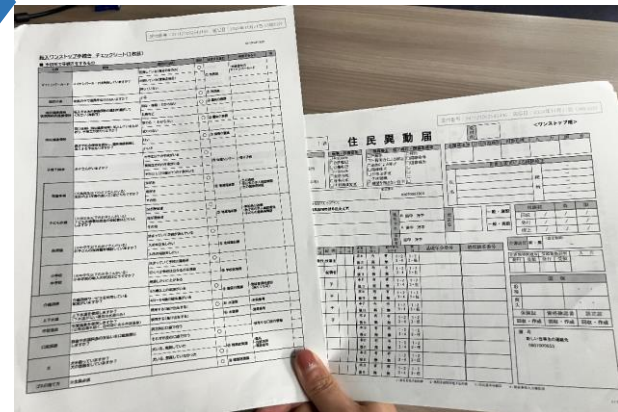
③ライフイベントの複数申請

場所	指宿庁舎、山川庁舎、開聞庁舎 窓口	取組	ライフイベントの複数申請
		手続	出生・転入の複数申請

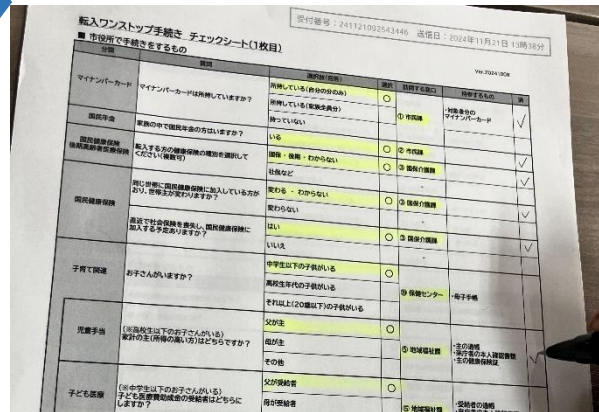
■改革後



窓口にてタブレットで入力



案内と必要様式(印字済)
が出力される



案内をベースに各窓口を
回る

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

指宿市の自治体DXの全体戦略における、各施策の位置づけ

		オンラインはぴったりサービスを活用しサポートしつつ 職員の自走化を目指す	窓口はDXSaaSではなく ぴったりサービスを活用した システムで低コスト導入を目指す
		チャネル	
		オンライン	窓口
手 続 き	① 住民票・各種証明書	ぴったりサービスを活用し オンライン決済まで実施 ぴったりサービス	セルフ端末を活用し 職員負担を下げる らくらく窓口証明書交付サービス
	② 各課の申請手続き	ぴったりサービスを活用 ・勉強会による自走化 ・登録のサポート(登録代行) ぴったりサービス	ぴったりサービスAPIを活用した申請 システムを導入し、タブレットでデジ タル化、オンライン・窓口のデータの統一 窓口タブレット申請システム
	③ ライフイベントの 複数申請	基本的に来庁が必要なので、 オンライン対応は今後検討	ぴったりサービスを活用し 複数の手続きの必要事項を まとめて印字し紙で出力 窓口タブレット申請システム

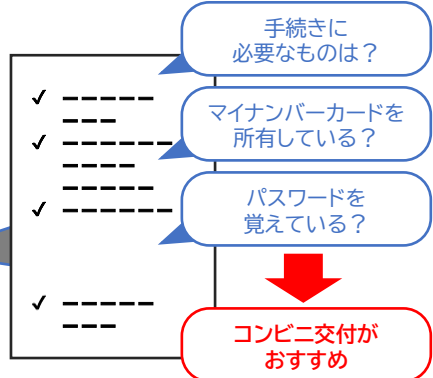
7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

①住民票・各種証明書(オンライン・窓口)

概要	証明書等のオンライン化と誘導改善	手続	住民票、戸籍、税証明など
ツール	ぴったりサービス 初期¥0/ランニング¥0 コンビニ交付 初期約900万円/ランニング約570万円・年※変動あり らくらく証明書交付サービス 初期約30万円/ランニング¥0 ※別途誘導ページ作成		
課題	○郵送の場合は郵便小為替が必要、コンビニ交付を知らずに来庁してしまう		
対応策	○オンライン決済を活用、コンビニ交付やオンライン申請に誘導し来庁者を減らす		

現状、コンビニ交付はあるものの
認知の課題などもあり、
どうしても来庁する住民が多い。

住民票が欲しい



NEW

住民誘導ページ

「指宿市 住民票」などで検索した
場合に、必要な証明書・状況で
おすすめの手段を案内するサイトを制作

住民誘導の改善



コンビニ交付

なるべくコンビニ交付に
誘導することにより、
来庁者を減らす。

NEW

オンライン申請 (決済を含む)



ぴったりサービス

NEW

来庁手続き (らくらく証明書 交付サービス)



らくらく窓口証明書交付サービス

コンビニ交付ができない証明は、
ぴったりサービスにて決済対応手
続きを作成し、オンラインに誘導
して来庁者を減らす。

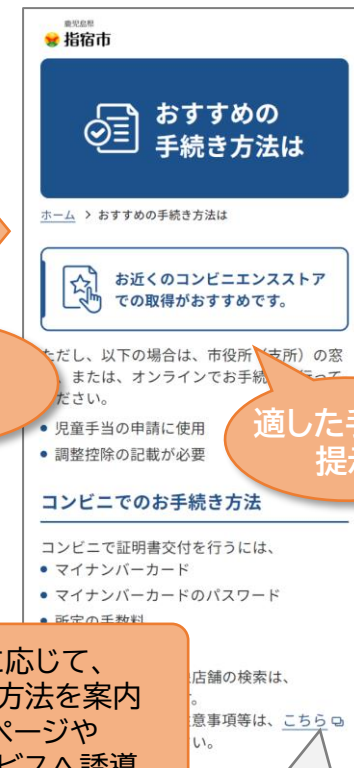
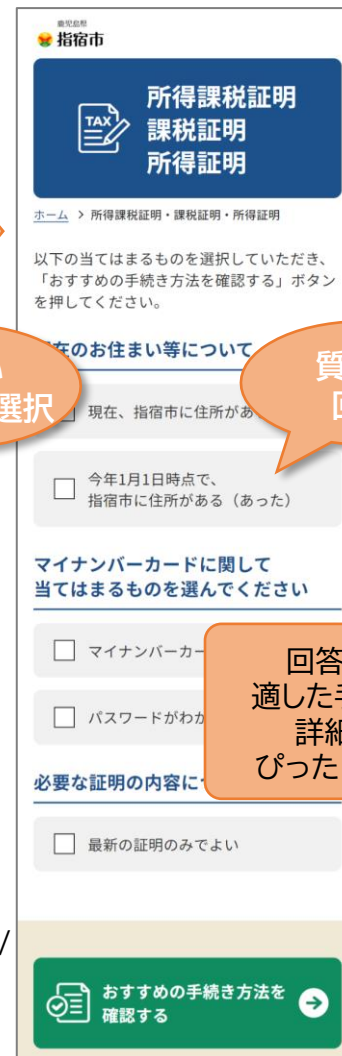
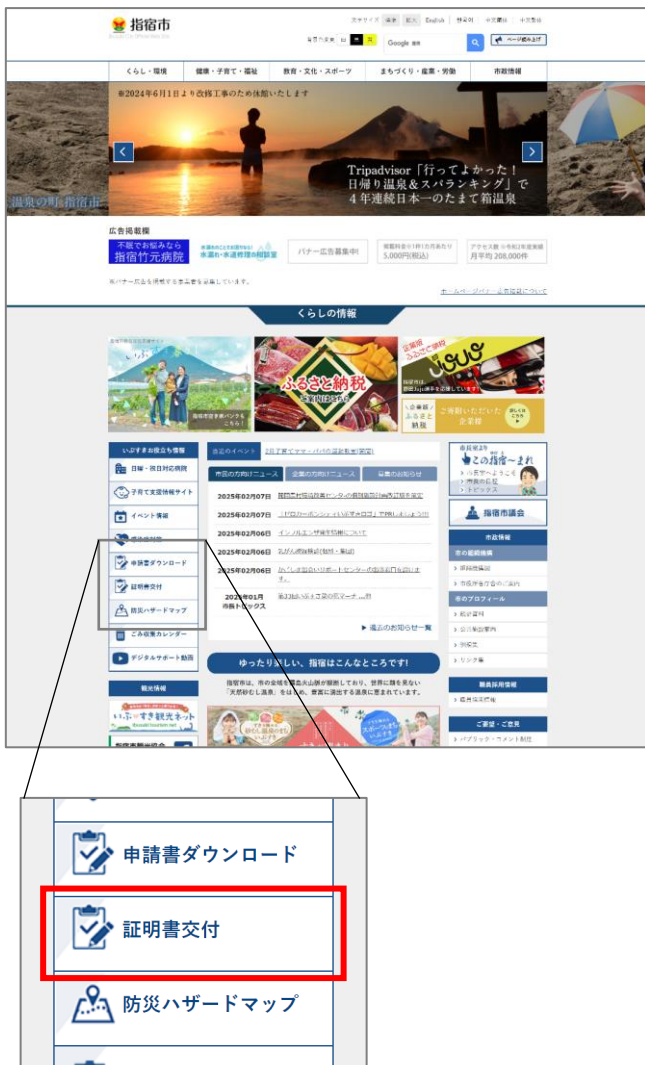
窓口に来庁した人もマイナンバー
カードなど条件が揃えば窓口の
セルフ端末で交付、
次回以降はコンビニ利用を促す。

コンビニ交付だけでなく、
オンライン申請・窓口のセルフ端末と
住民チャネルを広げ、「行かない」を推進

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

①住民票・各種証明書(オンライン・窓口)

コンビニ交付・オンライン交付できる場合は、そちらを訴求し、来庁の手間・窓口対応を減らす。

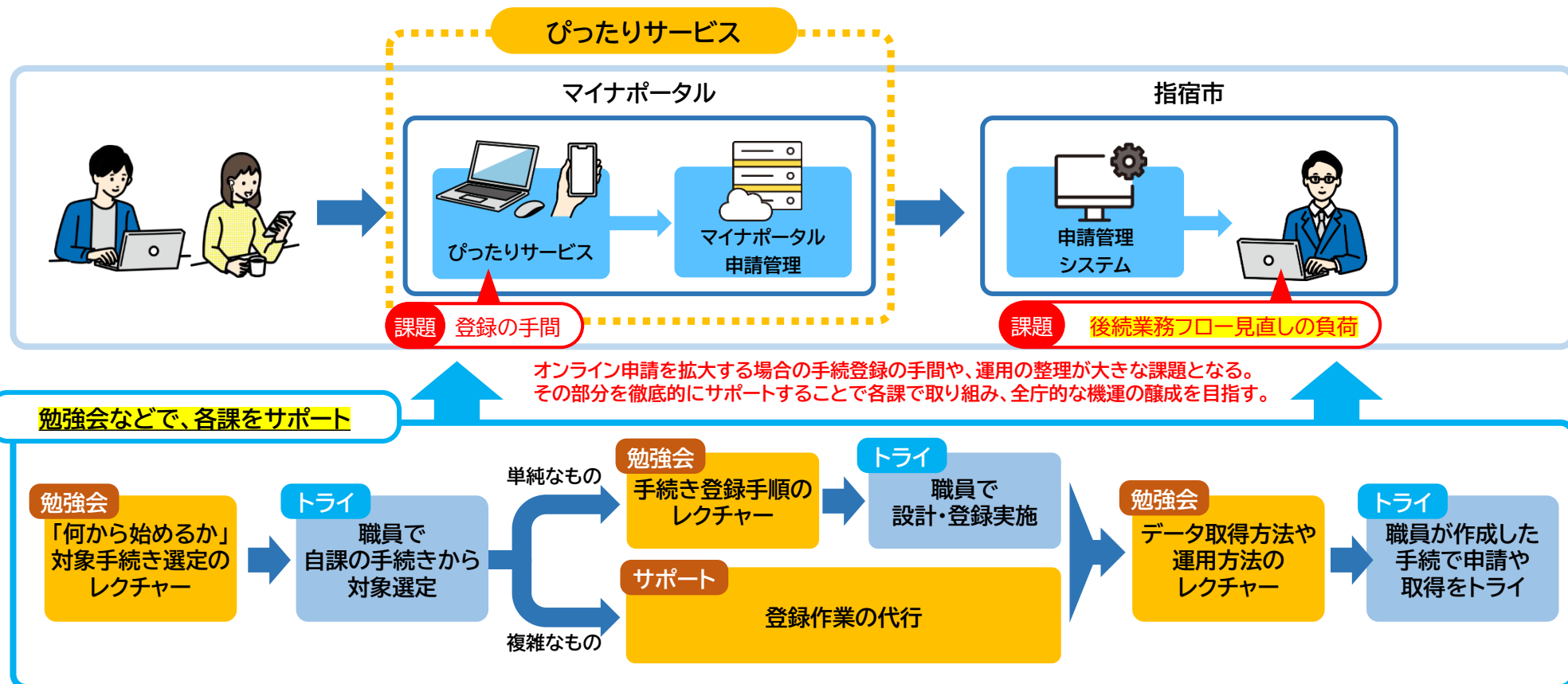


<https://www.city.ibusuki.lg.jp/navi/>

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

②各課の申請手続き(オンライン)

概要	オンライン申請の拡充	手続	各課、合計48手続き
ツール	ぴったりサービス 初期¥0/ランニング¥0		
課題	○窓口関連手続きにおいて来庁が必要 登録方法などが煩雑で、対応手続きが伸び悩んでいた状態		
対応策	○各課に向けた勉強会を実施、単純な登録方法だけでなく、対象選定や後続運用検討もサポートし機運醸成		



7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

②各課の申請手続き(オンライン)

■各回の勉強会のテーマと次回までのアクションについて

勉強会1

マインドセットの醸成
何から着手するかの方
法論

次までのアクション

課内の手続きで
適しているものの
洗い出し

勉強会2

ぴったりサービスとは
紙の様式をフォーム化
して登録する方法

ハンズオン形式で、
各職員が実際にパソコンを
使って設計と登録を行う※

次までのアクション

課内の簡単な手続きで
実際に設計・登録を
やってみる

勉強会3

住民観点の申請方法
職員観点のデータ
取得方法

ハンズオン形式で、
各職員が実際にパソコンを
使って取得や解凍を行う※

次までのアクション

登録した手続きに
実際、申請をしてみる
申請を取得してみる

勉強会4

次年度の
様式変更などに伴う
フォームの修正方法

運用整理
↓
申請公開

次年度に
向けた修正

■勉強会風景

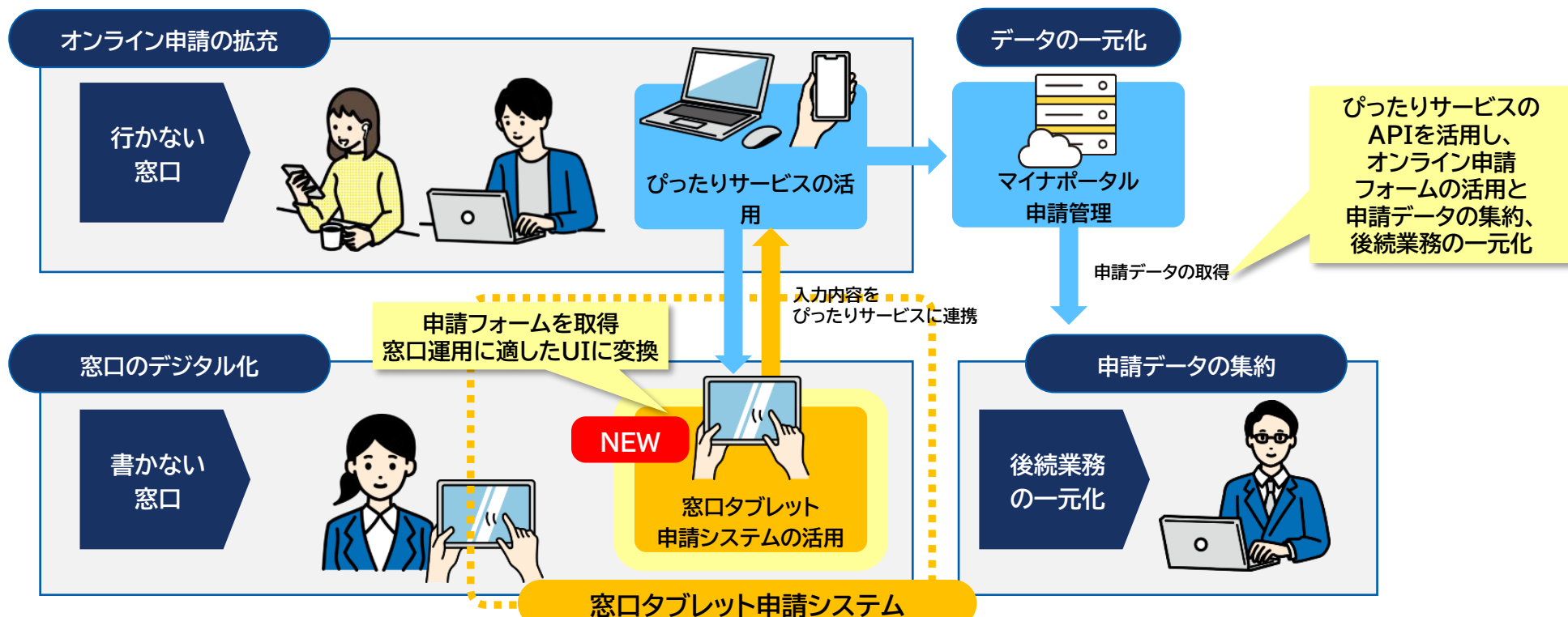


勉強会受講者・登録をした人を
ぴったりサービスマイスターとして
認定

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

②各課の申請手続き（窓口）

概要	窓口デジタル化の実証	手続	オンライン拡充した手続きから順次検討
ツール	ぴったりサービス 初期0円/ランニング0円 窓口タブレット申請システム 初期30万円/ランニング約15万円・月 タブレット（リース：10台分） 初期0円/ランニング4万円・月		
課題	○オンライン申請を進めても窓口では紙申請で、データ処理のダブルトラックが発生		
対応策	○窓口ではタブレット申請を活用することで、データ・後続業務の集約化が可能に		



ぴったりサービスで作成した手続きを窓口デジタル化に活用することで、窓口デジタル対応における職員の作業工数を減らし低負荷・スピード感をもって対象手続き拡大を目指す

申請されたデータがマイナポータル申請管理に集約されることでオンライン申請と窓口デジタル化の後続業務の一元化による職員負荷軽減を目指す

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

②各課の申請手続き(窓口)

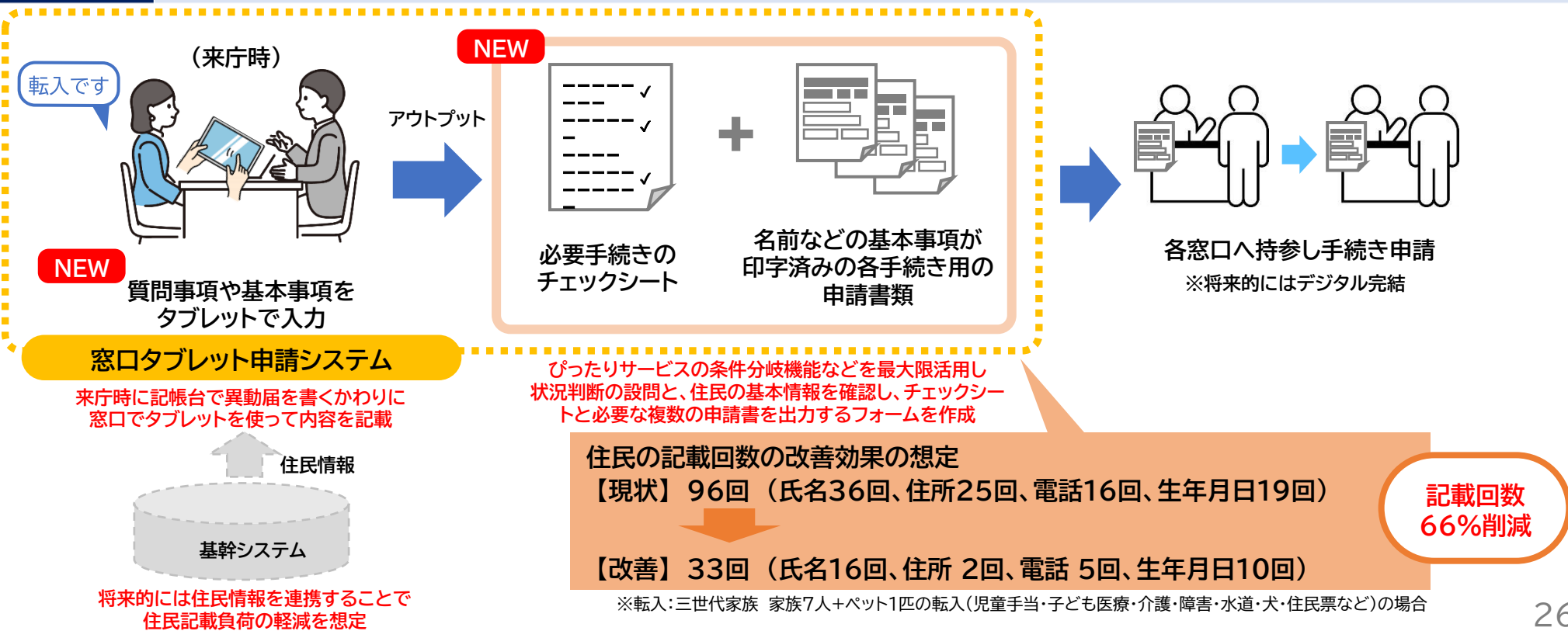
■窓口タブレット申請システムの利用の流れ



7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

③ライフイベントの複数申請

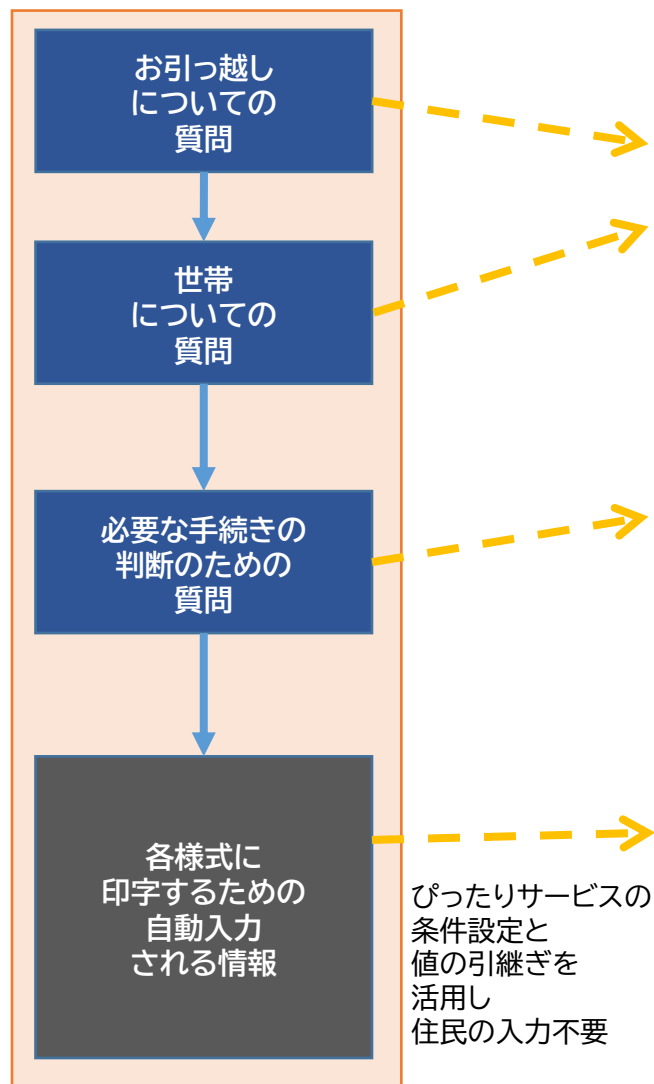
概要	複数申請のワンストップ化	手続	転入・出産に関連する手続き
ツール	ぴったりサービス 初期0円/ランニング0円 窓口タブレット申請システム 初期30万円/ランニング約15万円・月 タブレット(リース:10台分) 初期0円/ランニング4万円・月		
課題	○複数の窓口で申請書を沢山書く必要があり、名前や住所を何度も書かなければならない 窓口利用体験調査(ロールプレイ)により以下の課題が判明 申請書の枚数:14枚、各記載の回数:氏名36回、住所25回、電話番号16回、生年月日19回 ※転入:三世代家族 家族7人+ペット1匹の転入(児童手当・子ども医療・介護・障害・水道・犬・住民票など)の場合		
対応策	○名前住所を何度も書かなくていい、何を申請すればいいかわかる		



7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

③ ライフイベントの複数申請

ぴったりサービスのフォームの構造 出力されるもの



単一の手続きフォームへの回答内容をもとに、申請者が必要な手続きを判断し、各種手続きの要不要・訪問すべき窓口のチェックリストや、申請に使用する様式のみが出力されるようにフォームを設計・作成。
手続き要不要の判定には、ぴったりサービスの条件分岐の仕組みを活用。

異動届の各項目に印字

転入手続きチェックシートに印字
(必要な手続きに○がつく)

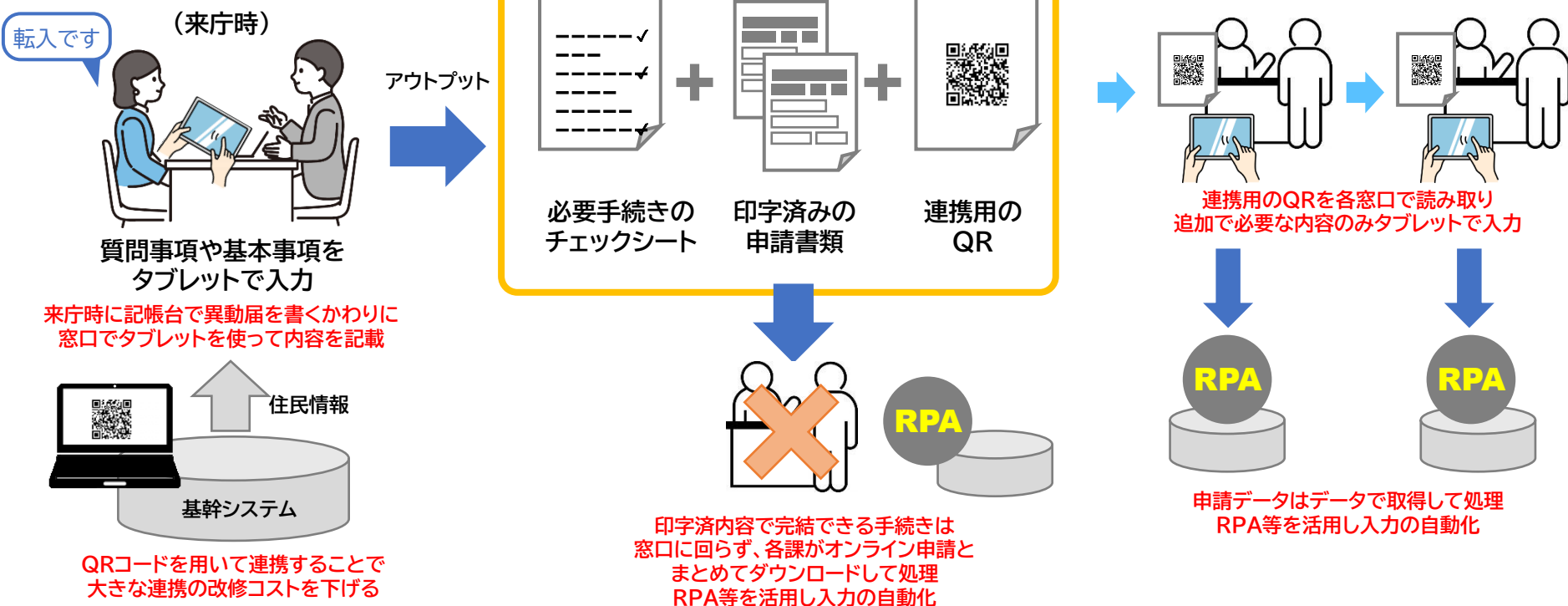
申請者に該当する
必要な手続きの様式に
印字

7. 課題解決に向けた取組の選定（指宿市）

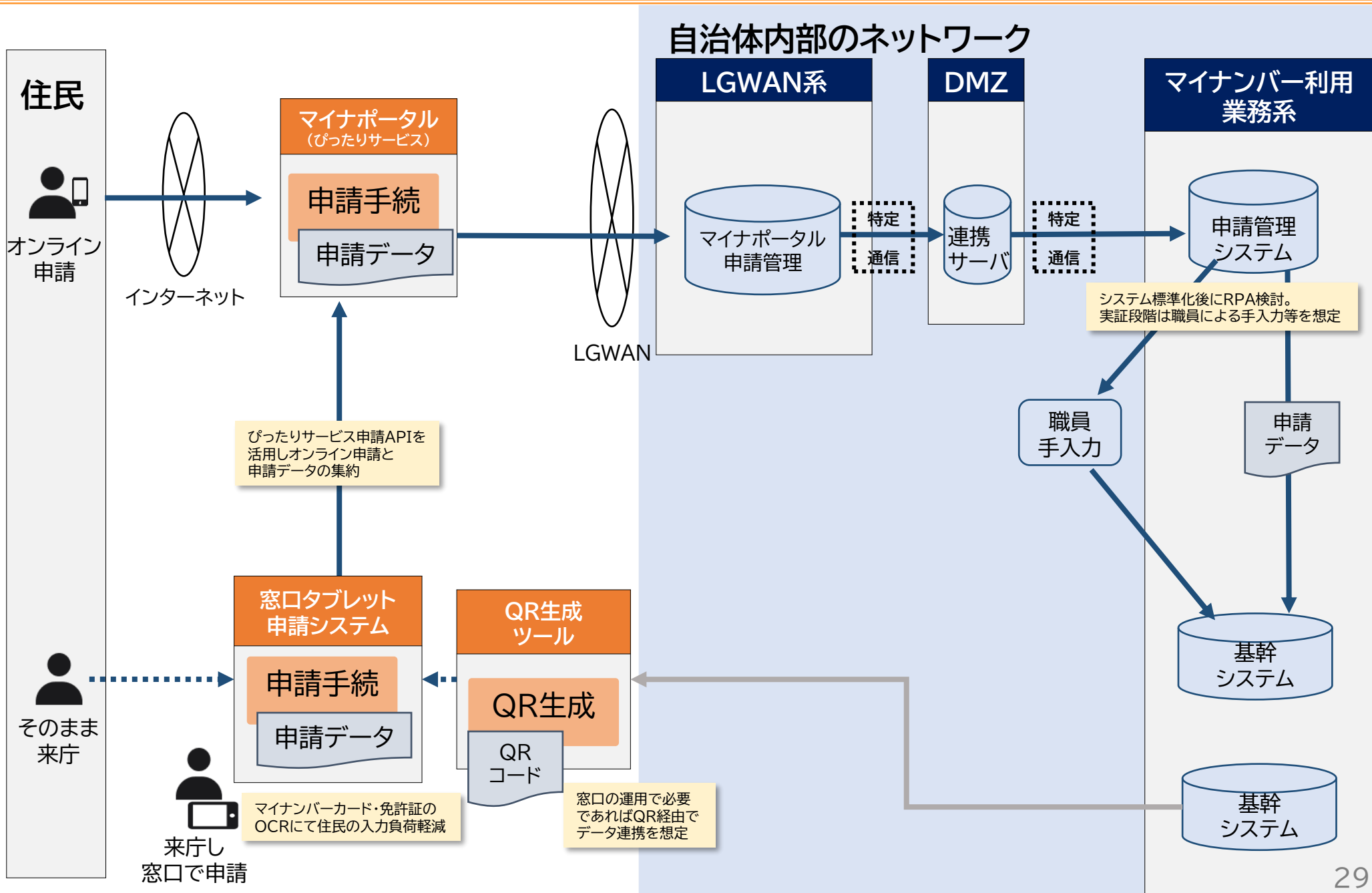
③ライフイベントの複数申請

概要	複数申請のワンストップ化	手続	転入・出産に関連する手続き
ツール	ぴったりサービス 初期0円/ランニング0円 窓口タブレット申請システム 初期30万円/ランニング約15万円・月 タブレット(リース:10台分) 初期0円/ランニング4万円・月		
課題	○複数の窓口で申請書を沢山書く必要があり、名前や住所を何度も書かなければならない 窓口利用体験調査(ロールプレイ)により以下の課題が判明 申請書の枚数:14枚、各記載の回数:氏名36回、住所25回、電話番号16回、生年月日19回 ※転入:三世代家族 家族7人+ペット1匹の転入(児童手当・子ども医療・介護・障害・水道・犬・住民票など)の場合		
対応策	○名前住所を何度も書かなくていい、何を申請すればいいかわかる		

今後の将来像(イメージ)



8. データフロー（指宿市）



9. 効果検証（指宿市）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続きあたりの 来庁から手続き完了 までの時間		改革前 閑散期		改革後 閑散期		改革前 繁忙期		改革後 繁忙期	
対象手続		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書	
総サンプル数		372		246		574		338	
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)		152秒		119秒		180秒		59秒	
平均手続時間		367秒		409秒		443秒		369秒	
平均後処理時間		—		5秒		—		13秒	
住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	9.07	8.78	9.31	8.70	職員満足度 (10点満点)	5.32	5.14	5.05	5.59
手続時間 (5点満点)	3.76	3.60	3.90	3.91	処理時間 (5点満点)	2.79	2.78	2.73	2.87
手続の簡便さ (5点満点)	4.12	4.08	4.32	4.17	事務の簡便さ (5点満点)	2.67	2.63	2.61	2.66

10. 主なKPI達成状況（指宿市）

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
オンライン対応 手続数	24手続 (R5年4月時点)	48手続 (R7年2月時点)	100手続 (R8末)	民間企業による登録代行の活用 職員勉強会の実施	ぴったりサービスの勉強会を通じて職員のレベルアップを図り、随時職員で手続きを増加させる
窓口のデジタル化 対応の窓口数・手続数	0窓口、0手続 (R5年4月時点)	8窓口、32手続 (R7年2月時点)	6窓口、30手続 (R7年2月)	タブレットの配置、手続きの登録	窓口タブレット申請システムを活用した申請をスムーズに運用に落とし込む
窓口キャッシュレス 決済回数	488件/年 (R4年度)	650件/年 (R7年3月時点)	732件/年 (R6年度)	キャッシュレス・オンライン決済環境を整備する	キャッシュレス決済の取り扱いを周知し、利用拡大を行う
ワンストップ対応の ライフイベント	0 (R5年4月時点)	2（出生・転入） (R7年2月時点)	2(出生・転入) (R8末)	現状の取り扱いの整理を行い、ぴったりサービス上にフォームを作成する	ワンストップ対応した手続きの利便性を上げるため、運用方法の改善を行う
BPR取組数	0 (R5年4月時点)	3業務 (R7年2月時点)	3業務 (R7年3月)	BPRを行い、窓口にはタブレット等が配置されることによる効果を高める	今年度のBPRを基に庁舎レイアウトを改善する
窓口ロールプレイの 実施後の改善提案数	0 (R5年4月時点)	4 (R7年2月時点)	3 (R7年2月)	窓口ロールプレイを外部の視点で実施し、改善の提案を受ける	窓口ロールプレイで受けた指摘事項を運用面で改善していく

11. 費用対効果の検証（指宿市・1万～5万人モデル）

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

（改革前）対象業務の職員人件費

5,364時間 × 1,972円

≡ 1,058万円

（改革後）対象業務の職員人件費

3,311時間 × 1,972円

≡ 653万円

職員人件費削減額

2,053時間 × 1,972円

≡ 405万円

年間業務量（業務：9.効果検証に記載の対象手続および転入、出生）
＝合計作業時間/5日（1日当たり）×248（年間平日数）

【主に削減した業務】

・証明書発行事務…改革前1,071時間 → 改革後640時間

・市民課各種届出…改革前436時間 → 改革後166時間

職員の人件費単価：指宿市
職員平均給与をもとに試算

職員人件費の削減額

= 405万円

ツール導入・運用経費

初期経費 + 初年度運用経費

= 288万円

費用削減効果

117万円

【ツール導入・運用経費の内訳】

・らくらく証明書交付サービス 初期約30万円/ランニング0円

・窓口タブレット申請システム 初期30万円/ランニング約15万円・月

・タブレット（10台分） 初期0円/ランニング4万円・月

※導入経費については、単費での導入の場合の試算。国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない

【2年目以降】☆はKPI達成時の試算

職員人件費の削減額

= 405万円

（☆437万円）

ツール運用経費

= 228万円

費用削減効果

177万円

（☆209万円）

※2年目以降は業務の熟度が上がることや、KPI達成に向けて取り組むことにより、さらに削減される業務時間が増える可能性もあり

【ツール運用経費内訳】

・らくらく証明書交付サービス ランニング0円

・窓口タブレット申請システム ランニング約15万円・月（12か月稼働）

・タブレット（10台分） ランニング4万円・月（12か月稼働）

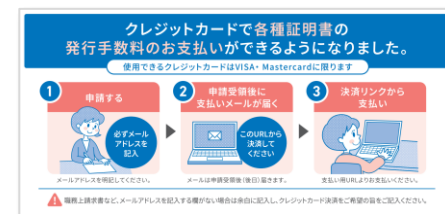
12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討（指宿市）

改革による効果

- 申請ランディングページにより来庁しなくても申請可能な手続きを確認でき、申請者の利便性が向上したほか、同ページの誘導で最優先にしているコンビニ交付の利用件数が、前年同月比130%となった。（住民票の写し及び印鑑証明発行件数：令和6年1～2月540件 → 令和7年1～2月702件）
- オンライン申請で休日や夜間に申請可能となったことにより住民サービスが向上した。特に妊娠の届出では、日中仕事をしている世代が多いことから、**オンライン申請をした86%が土日または夜間といった閉庁時間の申請**であり、申請者からは「仕事を休む必要がなくてよかった」という声もあった。
- 書かない窓口での手続きにおいて、氏名、住所、電話番号、生年月日を記入する項目が最大66%減少した。（96回→33回）
住民満足度の向上とともに、職員の改善の取組も加速している。**手続き処理記録や住民満足度をこまめに職員が確認することで、業務へのモチベーションにつなげるサイクルが生まれつつある**（ただし、集中的に業務改善に取り組んでいるため、職員満足度がやや低下している）。

更なる業務改善の検討

- オンライン申請について、令和7年度に登録手続き数向上のための勉強会を開催し、目標の100手続き登録を実現する。また、令和6年度に認定した「ぴったりサービスマイスター」を周知し、職員の人材育成も同時に行っていく。
- キャッシュレス・オンライン決済の活用を促進するため機会を捉えて広報を行う。例：行政書士や司法書士に送付する書類の中に「オンライン決済が可能になりました。」というチラシを同封して利用を促す。
- デジタル庁の次期オンライン申請システムの実証を通じて、新サービスでも窓口タブレットが活用できるように検討を行っていく。



13. 今年度の取組における課題、今後の見通し（指宿市）

各取り組みごとの課題の整理

		チャンネル		
		オンライン	窓口	
手続き	住民票・各種証明書	ぴったりサービスを活用し オンライン決済まで実施 →住民票・税務証明から	セルフ端末を活用し 職員負荷を下げる →住民票・税務証明から	①
	各課の申請手続き	ぴったりサービスを活用 ・勉強会による自走化 ・登録のサポート(登録代行) →各課で選定・順次拡大	ぴったりサービスAPIを活用した申請 システムを導入し、タブレットでデジ タル化、オンライン・窓口のデータの統一 →水道課から開始、順次拡大	②
	ライフイベントの 複数申請	基本的に来庁が必要なので、 オンライン対応は今後検討	ぴったりサービスを活用し 複数の手続きの必要事項を まとめて印字し紙で出力 →転入、出生にて実証	③

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し（指宿市）

① 住民票・各種証明書(オンライン・窓口)

オンライン	窓口
びったりサービスを活用し オンライン決済まで実施 →住民票・税務証明から	セルフ端末を活用し 職員負荷を下げる →住民票・税務証明から

取組の中で生じた課題

BPR・選定の課題	導入・実証の課題	継続・運用の課題
1. 庁内レイアウトや設置機器の位置の変更など早急な対応が難しい。	2. 会計事務の課題(制度・集計・役割) 3. (セルフ端末)庁舎内、窓口における案内・誘導の課題	4. 今後の運用の効率化(標準化) 5. 対応する証明書の拡大 6. コンビニ交付の周知による負荷軽減

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

2. 会計課との調整、運用の整理
3. わかりやすいPOPの掲示等による案内の改善(P12)
6. HP等にて適切にコンビニ交付・オンライン申請への誘導ページの作成(P21)

【次年度以降に解決する見込みのもの】

1. フロアレイアウトを含めた改善の実施
4. システム標準化後にデータ連携の検討
5. 対象となる証明書等の継続拡大
(申請件数ベースで手続き80%のカバーを目指すなど)
6. らくらく窓口の利用の更なる周知

実証での気づき・考察

窓口件数の多い住民票・各種証明書だが、「郵送請求+郵便小為替」の代替としての「オンライン申請+キャッシュレス」は必要。しかし、住民・職員利便性を考えると、コンビニ交付&窓口セルフ端末の利用をいかに増やすかがポイント。また、らくらく証明書交付サービスを活用した市民の多くは、「コンビニで住民票の写しを取得できるとは知らなかった」や「次からはコンビニに行きたい」というコメントがあった。

自治体では解決しにくい課題・将来の期待

住民票の写しなどが紙ゆえにオンライン申請の場合、どうしても郵送となり、郵送日数・職員作業など双方ともに手間がかかる。住民票の写しの電子化などが実現でき、オンライン申請→デジタル交付などがワンストップで完結できると理想的。

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し（指宿市）

② 各課の申請手続き(オンライン・窓口)

取組の中で生じた課題

BPR・選定の課題	導入・実証の課題	継続・運用の課題
1. 電子申請に伴う条例の変更の必要性 2. オンライン申請・登録代行の対象手続きが各課からなかなか上がってこなかった。	3. 各課に勉強会をしたが、実際に登録に取り組んだ職員は限られた。	4. 申請後の運用の効率化(デジタル化) 5. 現状の窓口数に対してタブレット端末が行きわたっていない。 6. 継続的なオンライン申請の拡大 7. ぴったりサービスの今後の動向が不透明

オンライン	窓口
ぴったりサービスを活用 ・勉強会による自走化 ・登録のサポート(登録代行) →各課で選定・順次拡大	ぴったりサービスAPIを活用した申請システムを導入し、タブレットでデジタル化、オンライン・窓口のデータの統一 →水道課から開始、順次拡大

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

1. 電子申請に関する条例の改正
2. 職員に向けた勉強会・体験会で利便性の体験
「ぴったりサービスマイスター」の認定による気運向上
3. 勉強会と継続的な声かけ(自課で申請登録の推進)
先進自治体との情報交換(都城市)

【次年度以降に解決する見込みのもの】

4. システム標準化後にデータ連携の検討
5. 窓口設置用タブレットの調達・設置
6. 年間登録手続き数を市の目標に入れ継続的に拡充
7. デジタル庁の先行実証実験への参加による早期把握

実証での気づき・考察

現状の国のシステムで数多くの申請をオンライン申請化する場合、①標準様式の少なさ、②登録作業の負荷の大きさがネックになる。また、システム標準化、次期申請システムとマイナポータル申請管理の刷新など、直近数年の変動要素が大きく不透明な部分もあり、バックヤード・自動化の改善は現時点でなかなか踏み出しにくい。また、ぴったりサービスマイスターを取得した職員からは、「単純な申請は作りやすいが、複雑になると少々不安である。」という声もあった。

自治体では解決しにくい課題・将来の期待

システム標準化に伴いぴったりサービスで利用可能な標準様式が拡充され、また各自治体で登録した手続きを共有できると登録作業の軽減につながると思われる。窓口デジタル化においては、公共サービスメッシュを活用した住民情報補完(60秒で完結するオンライン申請)などが実現し、窓口システムを入れず、窓口でオンライン申請の操作支援などで完結することを期待。

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し（指宿市）

③ ライフイベントの複数申請

取組の中で生じた課題

BPR・選定の課題	導入・実証の課題	継続・運用の課題
1. 数多有る住民のケースの中でどこまでをシステムで対応しどこまでを運用でカバーするか線引きの難しさ。	2. 住民・来庁者のバリエーションの多さで想定しきれていない場合などあった。 3. ぴったりサービス上で実現するゆえの制約があった。	4. 組織と分掌の課題（市民課が総合窓口的対応になり市民課の対応負荷増） 5. ぴったりサービスの今後の不透明 6. 市民の複数回の記載は軽減できたが各課は紙運用のまま。

オンライン	窓口
基本的に来庁が必要なので、オンライン対応は今後検討	ぴったりサービスを活用し複数の手続きの必要事項をまとめて印字し紙で出力 →転入、出生にて実証

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

1. 仕組みの複雑さ（＝保守負荷）と運用負荷のバランス。
※複雑に作り込まずレアケースは運用でカバー。
2. 実証段階でデジタル戦略課がフロア対応し、対応法を整理
3. フォームの設問をなるべくシンプルな設計にし、
職員のフローを見直しスムーズに流れるように検討

【次年度以降に解決する見込みのもの】

4. 庁舎内レイアウトの検討
5. デジタル庁の先行実証実験への参加による早期把握
6. QRを介した基幹情報の連携と、窓口間のデータの
連携・デジタル完結

実証での気づき・考察

窓口DXSaaSのように専用システムでなく、既製のものを活用する場合、どうしても①工夫が必要、②機能的に限界・制約がある。制約の中でどこまでを作り込み、どこまでを運用でカバーするかというバランスが重要。実際に複数回のロールプレイを行った際にも、世帯主による転入手続きなどシンプルなケースと違い、代理人などの申請になると複雑になるため、うまくシステムに反映させることが難しいといった声も職員から聞かれた。

自治体では解決しにくい課題・将来の期待

現状のぴったりサービスの引越しワンストップにおける、聴取項目が拡充・ブラッシュアップされると、来庁時の聴取項目を軽減できる。また他ライフイベントに関しても（来庁予約とその事前情報の聴取と言う形で）引越しワンストップと同様に整備されると、どのライフイベントにおいてもインターフェイス部分が統一され良いのではと思われる。