

【人口1万人以上5万人未満】

# 三重県 明和町

(人口 2.2万人 人口密度 554.1人/km<sup>2</sup>)

町域狭

子育て世代

- 子育て世代（デジタルネイティブ世代）をターゲットとして、役場へ来なくとも行政サービスを楽しむ環境と子育てワンストップ窓口の環境を構築
- 手続きの簡素化により分かりやすい行政サービスを実施し、町民体験を向上
- 徹底的なBPRによりバックヤード業務20%削減などの目標を設定  
→子育て関係業務以外の他業務や周辺団体への横展開を目指す

## 事業概要

ステップ	理解する	事前手続きする	来庁して申請完了する	手続き後
町民体験	・わかりやすい手順案内	・来庁予約 ・申請フォームへの入力 ・遠隔でサポート	・待ち時間 短縮 ・滞在時間 短縮	・事後チェック ・プッシュ通知
町民行動	行かない (ナビ → 必要手順理解 → 申請フォーム)		待たない (予約 → 来庁・ファストレーン → MNC連携 → 署名・申請完了 → 通知受領)	
			書かない (来庁 → MNC連携 → 署名・申請完了 → 通知受領)	
ソリューション	手続きナビゲーション	電子申請サービス 窓口予約システム リモート窓口	書かない窓口 ワンストップ窓口 窓口予約システム	私書箱システム
バックヤード		申請データ受領 (リモート対応)	ワンストップ対応 (+ログ・AI分析)	通知等用意

### 主なKPI（～R8年度末）

- ① 子育て手続きにおけるオンライン申請率 80.0%
- ② 待ち時間 約1分（R5 約25分）

- ③ 窓口対応時間 ▲20.0%
- ④ 電子私書箱 開封率 80.0%