

【人口5万人以上10万人未満】

愛知県 みよし市

(人口 6.1万人 人口密度 1,924.6人/km²)

市域広

ベッドタウン

- 書かない窓口・申請ナビ・電子化サポート（紙申請の電子化）・オンラインサポート・電子審査を総合的に組み合わせ
→ 汎用性の高いエンドトゥエンド（申請～通知）のデジタル化を導入
- フロントヤード改革を行う中で、庁舎空間整備計画を策定し、その一部について先行的に着手

事業概要

インターネット上での行政サービスの提供
→ 『市役所に来なくてもよい環境づくり』

手続きガイド

電子申請

Web相談

チャットボット

手書きを含めた申請をデータ化

市役所

総合案内やセルフサービスの導入
→ 来庁時も『書かない・持たない環境づくり』

総合受付

セルフサービス

- タブレット説明員配置
- レイアウト検討（一部先行実施）

- 自動受付
- 自動交付機
- タブレット端末

窓口でのタブレット等の活用

- オンライン最適化
- IT人材育成
- オンラインサポート

ICT集中管理センター

デジタルツールの導入や事務の集約化
→ 内部の『事務の効率化が図れる環境づくり』

RPA

コールセンター

AI-OCR

データクレンジング等の処理

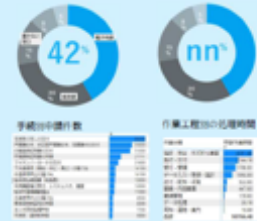
職員が窓口相談等のコア業務に注力できる環境を構築する

市民に寄り添った行政サービスの提供ができる体制づくりを行う

効果のモニタリング

データ分析ツール

ダッシュボード例



庁舎空間検討

庁舎空間整備計画

内部事務の集約化

電子審査システム

業務BPR

主なK P I（～R8年度末）

① オンライン申請可能手続数 48手続（R5 35手続）

② オンライン申請件数 20万件（R5 9万8千件）

③ 形式審査自動化率 50.0%

④ 70トーバックヤードの連携数 10