

【人口1万人未満】
山形県西川町

(人口 0.5万人 人口密度 11.8人/km²)

高齢化率47.3%

マイナンバーカード
保有率87.1%

総面積 9 割森林

- 9 割近いマイナンバーカード保有率を活かした、オンライン申請・デジタル通知の推進・導入による「行かない窓口」の構築により業務効率化
- 高齢者対応を意識した職員が移動するワンストップ窓口で住民に寄り添う窓口対応を実現

事業概要

フロントヤード (オムニチャネル化)

相談

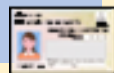
案内

申請

タブレット



デジタル通知



手続判定ナビ

住民は自宅居ながらにして手続判定
ナビより必要手続きを案内

かんたん窓口

マイナンバーカードとタブレットで窓
口案内や申請を実施

データ
連携

バックヤード (業務効率化とデータ連携)

審査

入力

決裁

データ連携

電子審査

手続判定ナビおよび
かんたん窓口より
必要手続きを案内後、
同システムにて
審査を実施

データ
連携

基幹業務
システム

データ連携

デジタル通知

・個人を特定し電子通知

完全オンライン化

従来窓口

書かない窓口

行かない窓口

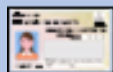
行かない窓口

送らない窓口

回らない窓口

ワンストップ・リモート窓口

- ・住民との対話で申請
- ・住民はワンストップ



書かない窓口

キオスク端末

- ・証明書発行
- ・各種オンライン手続
- ・申請書作成



主なK P I (～R 9 年度末)

① デジタル通知対象者率 30.0%

② キオスク端末利用率 30.0%

③ RPA連携数 100件

④ 相談ブース年間利用者数 2,400人