

2 役場窓口の手続きももっと快適に デジタル・アナログ併用のハイブリッドDX



手続き案内チェックシート



町DXは、オンライン申請ではありません。役場に来庁される方に対して、それぞれの窓口でスムーズな手続きができるように取り組んでいます。

例えば、窓口や必要書類を分かりやすくまとめた9種類※の「手続き案内チェックシート」を関係課が連携して作成し、令和6年4月から配付していますので、ぜひご利用ください。

※9種類(転入、転出、転居、出生、結婚、離婚、死亡、氏名変更、世帯主変更)の手続きをそれぞれ1枚のシートにまとめた手続ガイド

※役場窓口に設置しています。

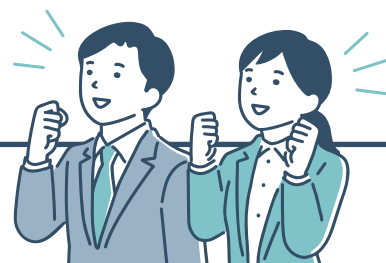
また、インターネットから閲覧・ダウンロードすることもできます。



LINE登録をお願いします

また、オンライン申請以外にも、町公式LINEによる情報発信をはじめ、子育てやごみの出し方などの行政手続きや制度に関する問い合わせに対しコンピューターが会話形式で回答する「AIチャットボット」のサービスも行っています。住民の皆さんが知りたい情報をいつでもどこからでも24時間質問することができますので、ぜひご利用ください。

3 町職員一人ひとりがdX人材 「dX推進員」の挑戦！



上毛町オンライン手続き等のご案内



上毛町の行政手続きがオンラインでできたり、施設の場所を探したり、インターネットを通して利用できるサービスの一覧ページです。

役場内において、DXを推進する人材を育成・確保する必要があるため、令和6年度から、各課選出の「dX推進員」の取組がスタートしました(現在10名の職員で構成)。活動内容は、各員それぞれが業務改善の目標設定を行い、定例ミーティングや研修等を通じて、情報共有とスキルアップを図りながら、効率化の視点を学び、実践しています。

特に「ノーコードツール」と呼ばれる職員自らが作成できる簡易システムを活用し、オンライン申請の仕組みや、役場内の庶務事務、台帳管理などの効率化を進めています。

職員一人ひとりが効率化の視点を学び、自ら業務改善を進める習慣を根付かせることができれば、全庁的なDX推進の強化につながり、住民サービスの向上につながっていきます。

職員が作成した業務改善システム (一例です)

インフルエンザ予防接種費助成申請アプリ	助成金の申請から請求までオンラインで完結します。
サテライトオフィス予約管理アプリ	サテライトオフィス利用申請がオンラインでできます。
空き家・空き地バンク利用者登録アプリ	空き家バンク等の利用者登録がオンラインでできます。
公園利用申請アプリ	牛頭天王公園などの利用申請がオンラインでできます。
資源物集団回収奨励金申請アプリ	団体登録から実績・奨励金請求までオンラインで完結。

町DXは住民サービス向上を目的とした 業務改善の取組です



自治体に取り組むDX(デジタルトランスフォーメーション)は、行政サービスを住民目線でより良くしたり、業務効率化を行ったりすることが基本的な取組内容であり、そこにデジタル技術を活用することで、皆さんの生活をもっと快適で便利にしていくことが目的です。(広報 令和6年3月号 参照)

町では、令和5年3月に「上毛町DX推進計画(期間は3年間)」が策定され、同年4月にDX推進班が設置されました。計画の目的は、住民皆さんの「利便性と満足度の向上」です。また、同時に、行政内部の業務効率化を進めることで、より良い行政サービスを提供できるように努めています。

DXの本質は、D(=デジタル活用)ではなくX(=業務改善すること)にあります。町のDXは、住民の皆さんが、いつでも安心して効率よく行政手続きができる環境をつくることを第一に、業務改善に取り組んでいます。

町DXの重点的な取組

1 行かなくてよい窓口でもっと便利に オンライン手続きを進めます

住民票の発行をはじめ、各種届出、補助金等の申請、施設の予約、アンケート回答など、行政手続きは、皆さんの暮らしに関するさまざまなものがあります。これまでは、役場に行かなければできなかった手続きも、これからは、いつでも・どこからでも、インターネット上の窓口からオンライン申請ができるように、徐々に準備を進めています。

行政手続きのオンライン申請ができるようになれば、自宅や外出先などから夜間・休日を問わず24時間いつでもパソコンやスマートフォン等から手続きを行うことができるため、皆さんがわざわざ役場を訪れる必要がなくなり、皆さんの貴重な時間をもっと有効に使えるようになります。

令和6年度は、簡易な届出から補助金申請まで、幅広くオンライン申請の対象となる手続きを拡大しています。役場に「行かなくてよい」窓口を広げ、皆さんの暮らしをもっと便利にしていきます。

事例 上毛町インフルエンザ予防接種費助成のオンライン申請

インフルエンザワクチンを接種した方からの申請手続きについて、令和6年10月からオンラインでできるようになりました。それまでは、助成金の申請から請求手続きが完了するまで、複数回ご来庁いただく必要がありましたが、オンライン申請では、一度も来庁せずに手続きを完了できるようになりました。結果は下表のとおりです。

利用者数	95人(24.5%) ※申請総数388件
利用の多い年代	50代(33%)、40代(22%)、30代(20%)
利用の多い時間帯	18:00～19:00(11%)、19:00～20:00(7%)、20:00～21:00(8%)
アンケート	・「とても満足」「満足」が89.5% ・「とても分かりやすい」「分かりやすい」が81.1% ・「今後もぜひ利用したい」「利用したい」が91.6%
主な利用者の声	・窓口に行かず簡単に手続きができて良かったと思います。他の手続きもぜひお願いします。 ・自由な時間帯に申し込めるのは、とても便利で助かります。 ・指示通りに進めたらスムーズに手続きができたことは、とても良かったです。 ・ただ、個人情報の管理をしっかりとお願いします。 ・入力の際に動きがスムーズでない項目があったので改善されると良いと思います。

その他、これまでにオンライン手続きが可能な専用の電子入力フォームを公開し、令和6年度は延べ約910人の皆さんに利用していただきました。

オンライン手続きの例		令和7年1月末時点
電子入力フォーム		利用人数(延べ)
第19回駅伝・走ろう会参加申込フォーム		約110人
各種アンケート		約410人
その他(二十歳のつどい・生涯学習講座等への参加申込、放課後児童クラブ申し込み、犬の届出)		約390人

