（別添　概要版（エントリーシート添付資料））

行革甲子園

申請手続きを簡単便利に！スマートシティ会津若松における新しい窓口へ！
～「書かない」「行かない」「迷わない」「待たない」デジタル行政手続き～（福島県会津若松市）

人口　112,413人（R6.1.1現在）

担当　企画政策部情報統計課

取組概要

「書かない」「行かない」「迷わない」「待たない」デジタル行政手続き

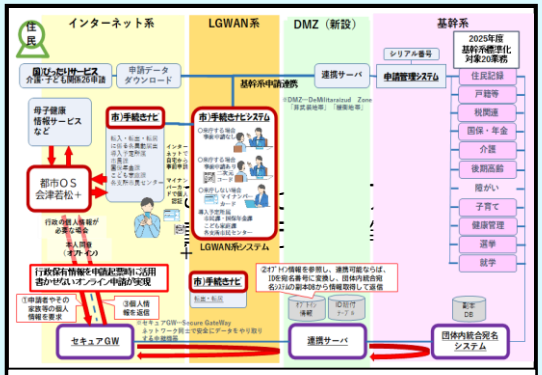
本市では、令和４年度に「手続きナビシステム」を導入し、「書かない」「行かない」「迷わない」窓口を実現するとともに、行政が保有する世帯員情報を基幹系からデータ連携して取得する仕組みを全国で初めて導入する等、住民サービスの向上と職員の業務効率化を図ってきました。

会津若松市窓口の様子（事前申請）

手続きナビシステム「ゆびナビぷらす」

取組の効果

・住民窓口モニタリング調査を実施し、アナログ（紙）よりもデジタル（簡単ゆびナビシステムや手続きナビシステム等）で申請した方が、住民の平均来庁時間は半減し、職員のバックヤード平均対応時間は３分の１に削減された。
・令和６年４月における、引越し手続きのシステム利用率は28.38%（約４人に１人が利用）、満足度評価も５段階中4.61となり、住民の利便性向上が図られた。



さらなる「書かない」窓口へ

都市OSを利用したデータ連携基盤

創意・工夫した点

庁内横断的な検討チームの結成

手続きナビシステム導入に向けた進捗管理や導入後の利用実績、各所属で感じた課題等を共有し、窓口業務の効率化を図る検討チームを結成。

他団体へのアドバイス

温度差はポジティブに！

窓口ＤＸを推進する中で、職員同士の温度差があるからこそ、活発な意見交換となり、業務の棚卸しが出来ました。その結果、窓口ＤＸを推進することができたと感じています。