

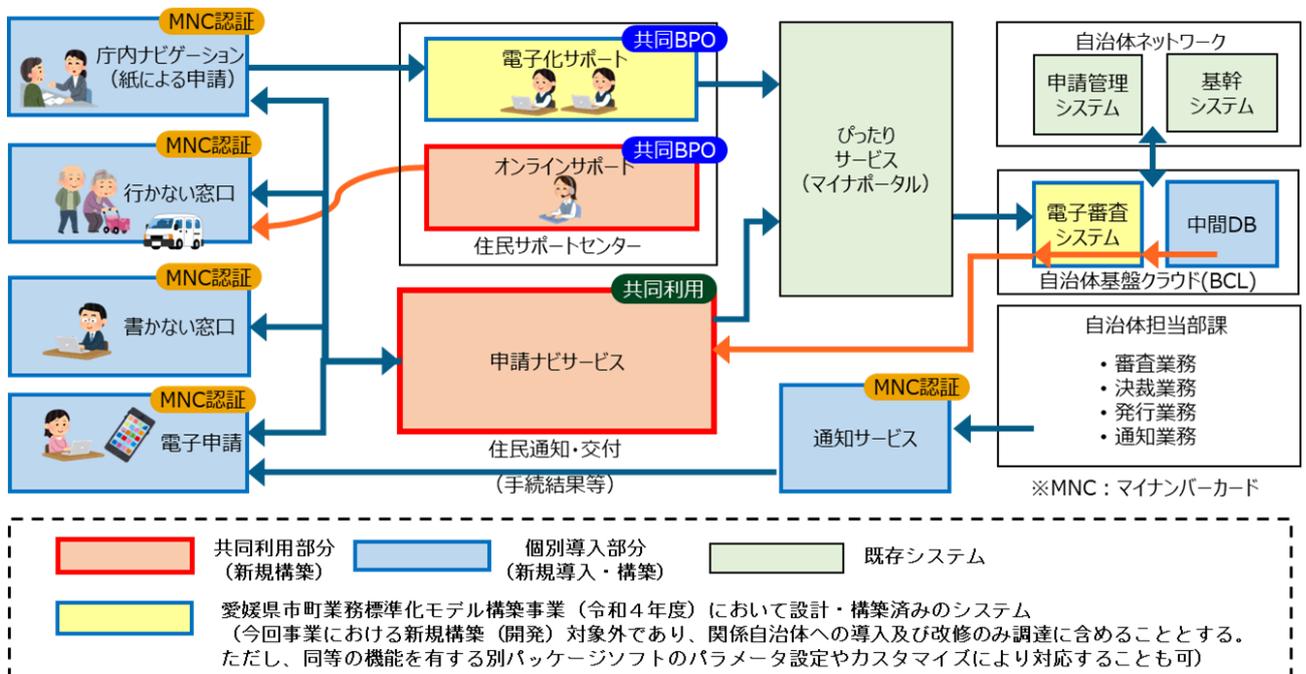
本事業において実現しようとするサービスの全体像及び導入自治体における個別のサービスについては以下のとおり。なお、下図に示す各システムの機能等については、仕様書「9. 機能・非機能要件」を参照のこと。

### 0. 全体像（住民窓口の多様化）

住民窓口を多様化するための仕組みは次の通り。

申請ナビサービスにより、庁内ナビゲーション、書かない窓口、行かない窓口、電子申請のサービスが実現される。

質問に答えることで住民に必要な手続を提示（ナビゲーション）できるようにし、さらに、住民がマイナンバーカード認証（以下、「MNC 認証」という。）を行うと、中間 DB から電子審査システムを経由して住民データが取得され、そのデータに基づき、住民が行うべき手続について案内するための質問が簡略化される（以下、「手続案内機能」という。）。これにより住民は窓口に行かなくても自分が対応すべき手続を漏れなく知ることができる。また、申請を行うときにはデジタルフォームに住民データがプリセットされる（以下、「プリセット機能」という。）に加え、職員またはオンラインサポートのオペレーターが住民の入力を支援するインターフェース（以下、「入力支援インターフェース機能」という。）も提供されるため、申請時の住民の負荷が大幅に軽減される。これらの手続案内機能、プリセット機能、入力支援インターフェース機能により、経験の浅い自治体職員でも質の高い住民サポートが提供可能となるという自治体側のメリットもある。



## 1. 庁内ナビゲーション

(1) サービス名：庁内ナビゲーション

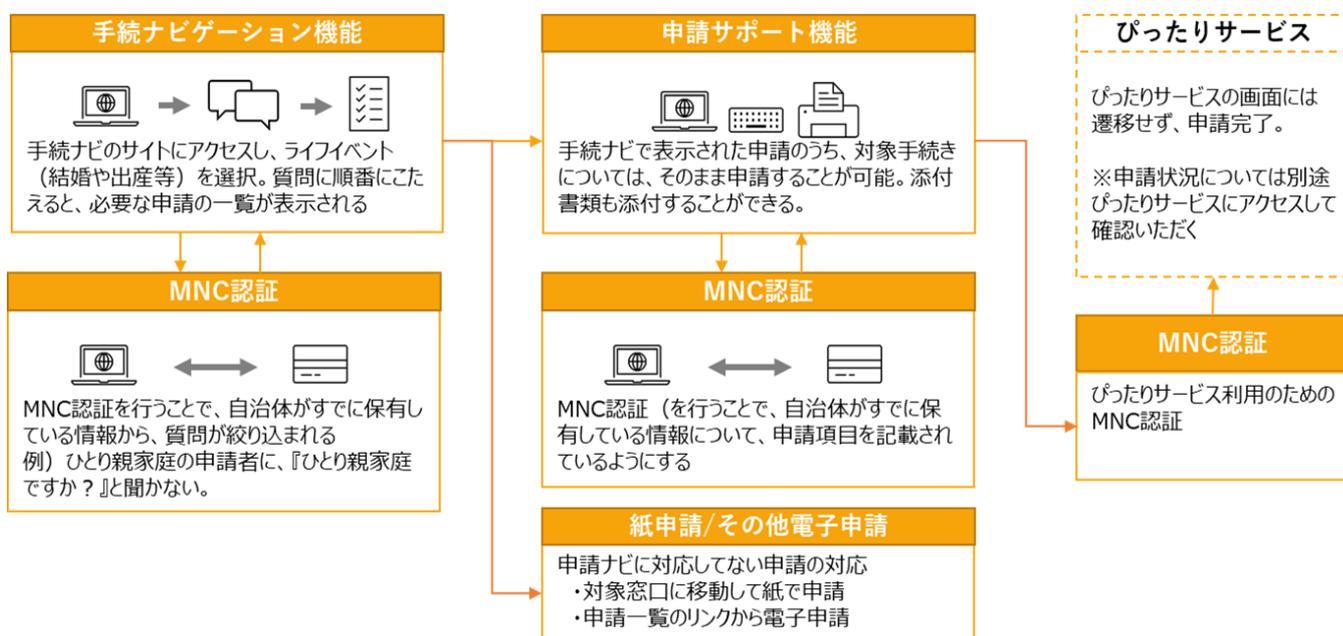
(2) ターゲット：各種手続をする住民

(3) 展開エリア：袋井市、阿久根市

(4) サービス内容

各市庁内において職員のサポートなく（無人で）、備え付けの端末を使って住民自らが申請ナビの「手続ナビゲーション機能」や電子申請を行う環境を構築する。また、オンラインサポートと組み合わせることで操作方法の案内や入力代行も可能となる。

関係自治体の状況に応じて、手続ナビゲーション機能のみ、手続ナビゲーション機能と電子申請、手続ナビゲーション機能と電子申請とオンラインサポートなど、サービス内容を選択して導入することを可能とする。



サービス構成のイメージは上図のとおり。申請者がライフイベント（引っ越し、結婚、出産、離婚等）を選択し、質問に答えていくことで申請の一覧が表示される。また、MNC認証を行うことで、質問の絞り込みが行われるとともに、手続ナビゲーション機能で表示された申請のうち申請サポート機能の対象手続きについては、そのまま電子申請することが可能となる。

加えて、住民が手続ナビゲーション機能や申請サポート機能を上手く使いこなせなかった場合に、オンラインサポートにより、操作方法案内や入力代行で支援を行う。

## 2. 行かない窓口サービス

(1) サービス名：行かない窓口サービス

(2) ターゲット：各種手続をする住民

(3) 展開エリア：今治市

#### (4) サービス内容

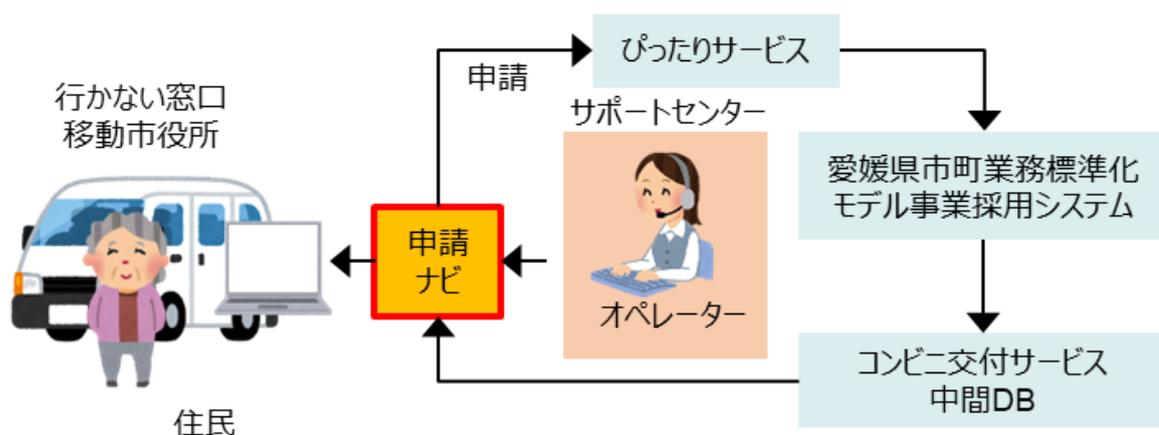
高齢者や市役所に足を運べない市民が自宅近くで申請手続きが可能となるよう、次のような場所に設置、導入可能な行かない窓口を提供する。

- 移動市役所
- 島しょ部や山間部の支所
- 多くの住民が訪れる民間施設（ショッピングセンターの行政相談ブース）

行かない窓口におけるサポートセンターのオペレーションイメージは次の通り。下記④～⑦の手順については必要に応じてオンラインサポートオペレーターが申請ナビを使って進める。

- ① マイナンバーカードで申請ナビにログイン
- ② オンラインサポートオペレーターとオンラインで接続
- ③ マイナンバーカードと映像、会話により本人認証
- ④ 必要な申請手続きについて相談（必要に応じて手続案内機能を利用）
- ⑤ デジタルフォームの画面を表示（画面共有）。この際、プリセット機能を使うことで関係自治体に登録済の住民データがプリセットされる
- ⑥ 画面を見ながら、住民とのやりとりに応じてオペレーターが入力支援
- ⑦ 住民が申請内容を確認し、MNC 認証（署名用認証）をしたうえで手続完了

愛媛県の市町業務標準化モデル構築事業で採用するシステムをベースに機能拡張を行い、中間 DB を活用する。具体的には、MNC 認証で住民データを中間 DB から取得し、デジタル申請のフォームにプリセットすることで住民・オペレーター双方の負荷を軽減することを狙う。



サービス構成のイメージは前図のとおり。関係自治体に登録済の住民データは中間 DB から申請ナビに連携され、オペレーターが申請ナビを使って住民をサポートする。申請がされるとびったりサービスを経由して電子審査システムに申請情報が連携され、電子データのままバックヤード処理が行われる。

### 3. 申請ナビサービス

(1) サービス名：申請ナビサービス

(2) ターゲット：各種手続をする住民

(3) 展開エリア：今治市、袋井市、阿久根市

(4) サービス内容

(サービス導入の背景)

市場で使われている行政手続案内サービスの中には、引っ越し、結婚、出産、離婚などライフイベントを選択すると、ライフイベントに応じたいくつかの質問（引っ越しの場合には最大 20 以上の質問）がなされ、それに回答すると、対応すべき手続を案内し、手続を選択すると申請フォームへの入力が可能となるものがある。

このように従来のサービスでは、質問に回答するのが手間であることに加え、回答を誤ると正しい案内が行われず、また、申請フォームに最初から情報を入力するのが負担であるとの課題があった。

(サービス概要)

本事業で導入する申請ナビサービスは、住民が MNC 認証を行うと、中間 DB から電子審査システムを経由して住民データが取得され、そのデータに基づいて住民が行うべき手続の絞り込みが行われるため、住民への質問数が少なくなる。また、回答ミスによる誤った案内も発生しにくくなるため、住民負担を軽減しつつ、精度の高い手続案内を提供できるというメリットがある。

また、本事業のサービスでは、MNC 認証に応じて、中間 DB のデータがプリセットされるため、住民は最小限の情報を入力することにより申請ができるというメリットもある。

### 4. 書かない窓口サービス

(1) サービス名：書かない窓口サービス

(2) ターゲット：各種手続をする住民

(3) 展開エリア：今治市、袋井市、阿久根市

(4) サービス内容

窓口に来た住民が、申請書を記入することなく、申請ナビサービスによって申請手続が削減されることに加え、職員が入力を支援することで住民の負担が軽減された書かない窓口を実現する。

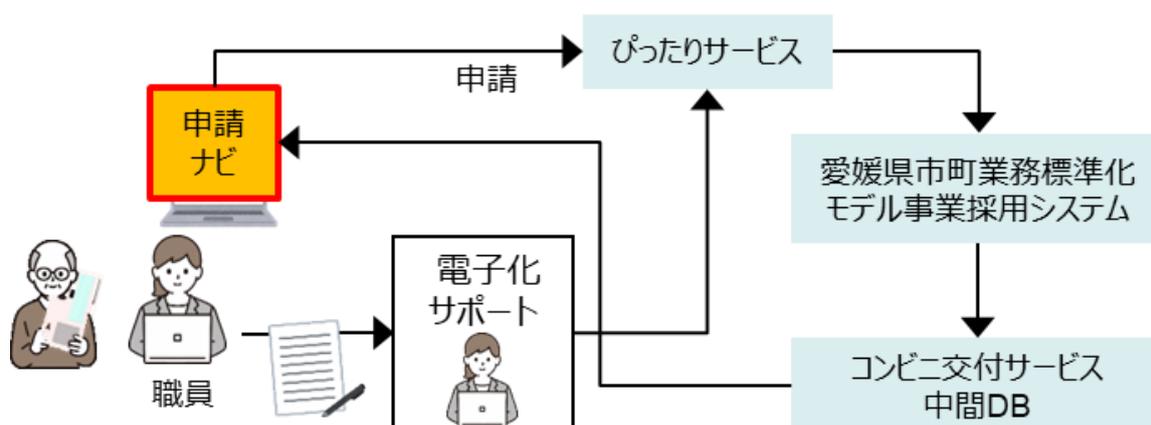
書かない窓口のオペレーションイメージは次のとおり。

- ① 窓口で住民から手続申請の意思確認
- ② マイナンバーカードで申請ナビにログイン
- ③ 窓口職員と住民が同一画面を確認できる機器から申請ナビ画面をみながら必要な申請手続について相談（必要に応じて手続案内機能を利用）
- ④ 窓口職員と住民が同一画面を確認できる機器からデジタルフォームの画面を表示。  
この際、各市に登録済の住民データがプリセットされる

- ⑤ 画面を見ながら住民とのやりとりに応じて窓口職員が入力支援
- ⑥ 住民が申請内容を確認し、異なる情報を入力している場合は住民側から指摘し、窓口職員端末より修正
- ⑦ 住民がマイナンバーカード認証（署名用認証）をしたうえで手続完了

なお、上記申請手続において、紙の添付書類がある場合、必要に応じて、窓口職員が書類をスキャンして、その場で添付できるようにする。また、紙の申請書類を受け付ける場合は、参加団体共同で運用する「電子化サポート」にスキャンデータを送付する。電子化サポートでは、必要な情報がテキストデータに変換処理される。

愛媛県市町業務標準化モデル事業で採用するシステムをベースに機能拡張を行い、中間DBを活用する。MNC 認証で住民データを中間DB から取得し、デジタル申請のフォームにプリセットすることで住民・オペレーター双方の負荷が軽減することを狙う。



サービス構成のイメージは前図の通り。登録済の住民データは中間DB から申請ナビに連携され、各市自治体職員が申請ナビを使って住民をサポートする。申請がされるとぴったりサービスを経由して電子審査システムに転送され、各市自治体職員がデジタル上でバックヤード処理を行う。紙の申請書類も電子化サポートを通じてデジタル化されて電子審査システムに転送され、各市自治体職員がデジタル上でバックヤード処理を行う。

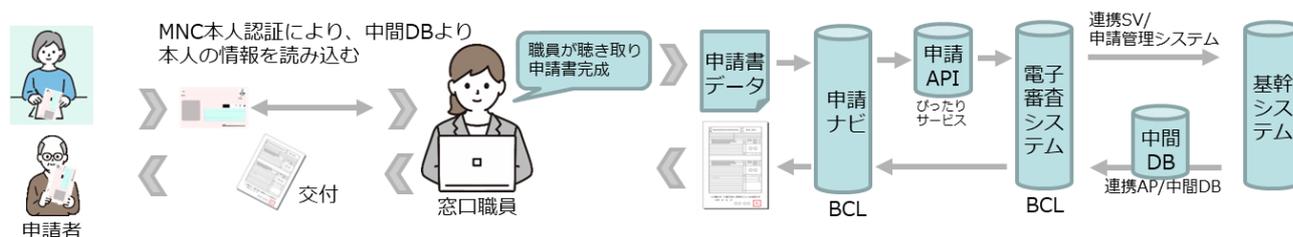
## 5. デジアナ窓口コンシェルジュ（書かない窓口）

- (1) サービス名：デジアナ窓口コンシェルジュ（書かない窓口）
- (2) ターゲット：袋井市民（袋井市役所来庁者）
- (3) 展開エリア：袋井市
- (4) サービス内容

「デジアナ窓口コンシェルジュ」は、前述の「書かない窓口」「申請ナビサービス」「住民サポートセンター」を活用して実現する。市役所内に設けた総合窓口到手続コンシェルジュ

## (別紙1)

ユを配置し、MNCカードで本人を認証し、対面での申請相談に応じるとともに、申請ナビを活用することで中間DBに格納された情報をもとに、最低限の聞き取りだけで申請書を完成できるようにする。紙の申請書や添付ファイルは電子化サポートを活用して電子データ化して申請情報とする。

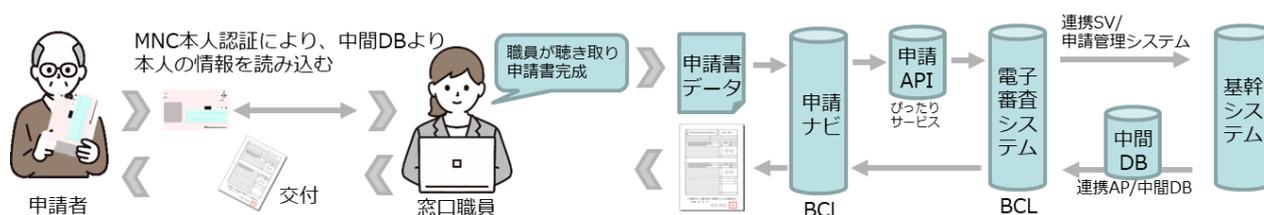


### 6. あくねスマート窓口プロジェクト「書かない窓口サービス」

- (1) サービス名：あくねスマート窓口プロジェクト「書かない窓口サービス」
- (2) ターゲット：阿久根市民（特にマイナンバーカードを持っている高齢者）
- (3) 展開エリア：阿久根市
- (4) サービス内容

課題を解決するため、マイナンバーカード(MNC)を活用した「書かない窓口」を導入する。

MNCの本人認証により、中間データベースが保持する「氏名」「住所」「生年月日」などの情報が端末上のデジタルフォームにプリセットされ、その他の項目は職員の聴き取りにより入力することで、申請書を「書く」という作業がなくなるものである。特に高齢者の負担軽減が図られ、MNCの利便性を身近に感じることで、未取得者への波及効果が期待できる。



### 7. 住民通知のデジタル化（通知サービス）

- (1) サービス名：住民通知のデジタル化（通知サービス）
- (2) ターゲット：阿久根市民
- (3) 展開エリア：阿久根市
- (4) サービス内容

住民窓口のデジタル化（書かない窓口、行かない窓口、電子申請等）を行ったうえで、住民に対する結果の通知もデジタルで受け取ることができる仕組みを提供する。電子申請を使わずに、窓口で申請手続を紙で申請した場合でも、手続の結果通知を電子で受け取る仕組みを用意することで、次から電子申請の利用につながっていく効果が期待できる。

**(別紙 1)**

電子審査システムで対応する手続に関連した結果通知を用意することで、他団体での活用につながる。