事例No.	3045
公表年度	R6
団体の属性	一般市
団体名	三重県志摩市

事例区分	DX

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	DX

事例内容・タイトル

フロントヤードにおけるデジタル技術活用事例

出典

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（第1回）

フロントヤードにおけるデジタル技術活用事例

○ 住民の利便性向上の観点から、フロントヤード改革に取り組む事例が増えてきている。

静岡県裾野市

取組概要

市民課窓口において、あらかじめ**来庁時間を予約できるシステム**及び**申請書内容の一部をオンラインで入力できるシステム**を導入

効果

- ✓ 繁忙期の待ち時間が**60分→15分に短縮**
- ✓ 手続の時間が**34分→15分に短縮（年間9,500時間削減）**
- ✓ 処理効率が上がり、さらなる**窓口業務改革の企画立案に時間を有効活用**



（裾野市HPより）

三重県志摩市

取組概要

・スマホアプリ「しまナビ」を使い、**事前に必要情報を入力**し、QRコードを窓口端末にかざすだけで申請書を発行できる仕組みを住民情報システムと連携し導入
・書かない窓口では、**マイナンバーカードを読み取って入力の負担を軽減**



効果

- ✓ 受付時点からデータで管理ができるため、**人為的なミスが軽減**
- ✓ 年間約36,000件の手続において、職員の作業時間を**1,950時間削減**
- ✓ 削減効果を活かし、交付時の本人確認等の**マイナンバーカード関連事務に職員を重点的に配置**



（志摩市HPより）

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標