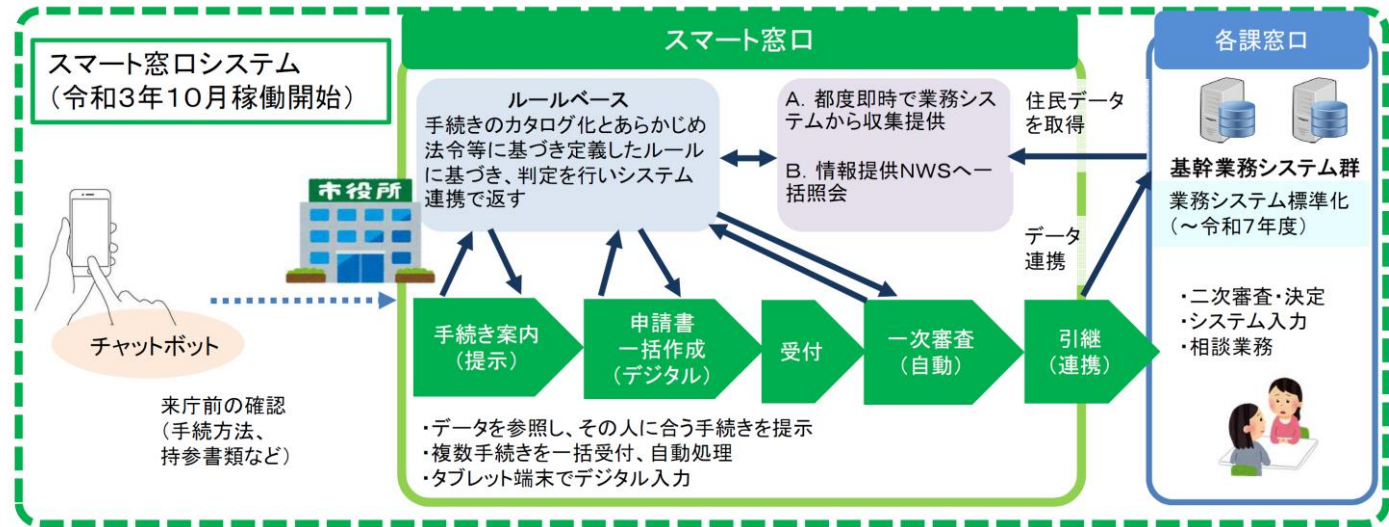


取組名称「スマート窓口システムの構築」概要図（実装部門）

1. スマート窓口システムを利用した手続の流れ

システムデータとデジタル技術を活用し、『迷わせない、何度も聞かない、書かせない』窓口を実現。

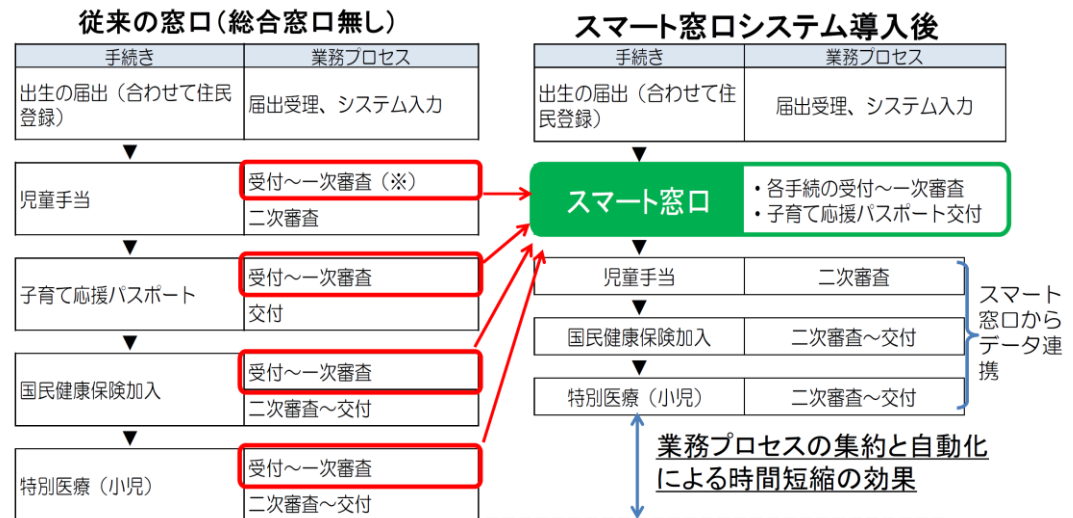


2. 効率化のイメージ

国民健康保険加入世帯に子どもが誕生した場合、出生の届出以外に4つの手続が必要となる。各手続で共通するプロセス(※)をスマート窓口を集約することで、重複を削除し、時間を短縮している。

※共通するプロセス(受付～一次審査)

- ・希望する手続きの確認、本人確認、持参書類等の確認
- ・データで判定可能な受給要件の審査及び情報収集



取組調書（実装部門）

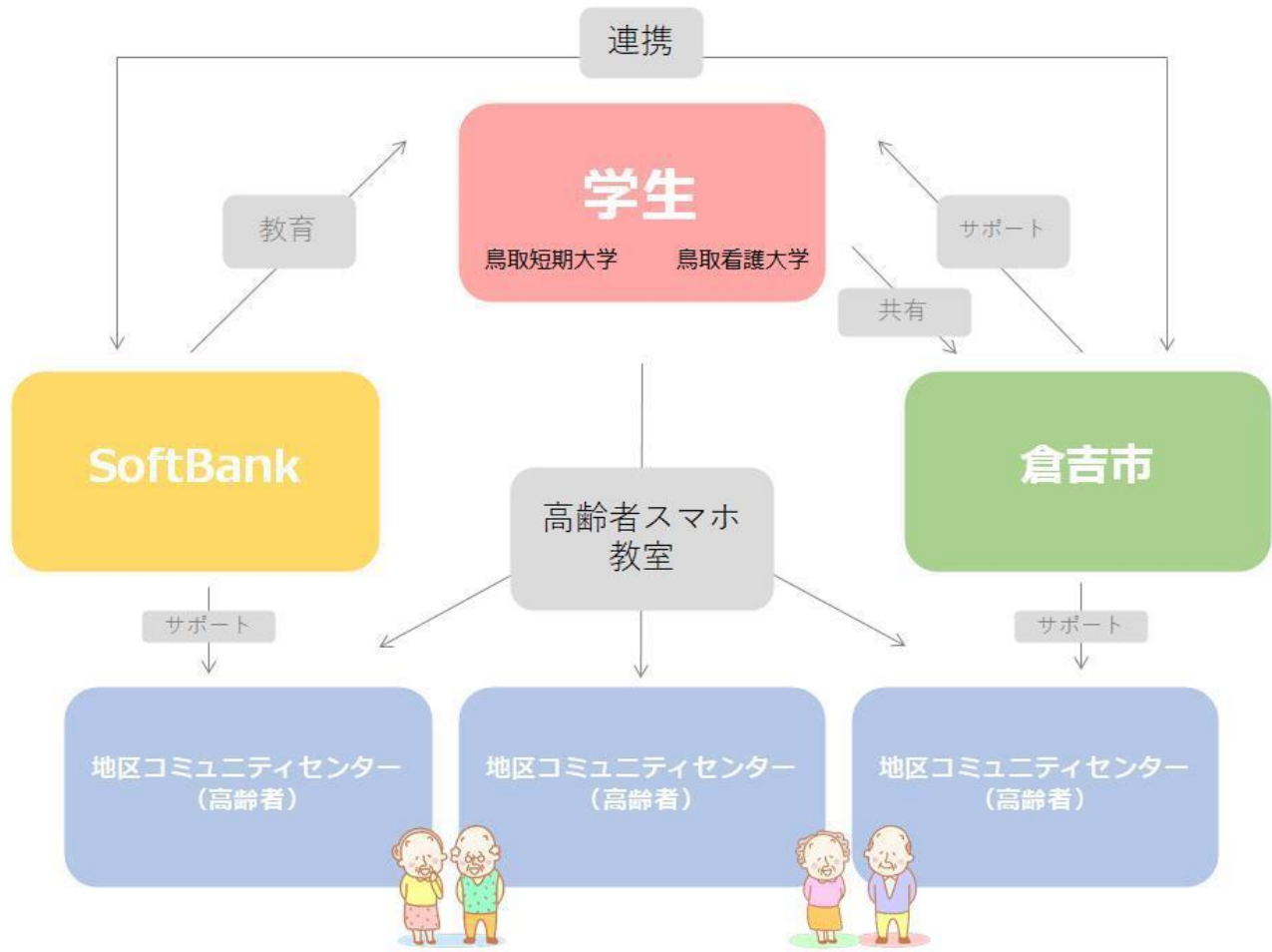
地方公共団体名	米子市		
取組名称	スマート窓口システムの構築		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類） ^{（注）}	①	（左記が①の場合の分野） 子育て
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○『迷わせない、何度も聞かない、書かせない』を目指して、本市のシステムで保有する住基情報、税情報、児童手当や国民健康保険の資格情報等のデータを活用し、申請者のライフイベント、世帯構成等にぴったり合う手続を案内することができる「スマート窓口システム」を構築した。</p> <p>○スマート窓口では、複数の手続きにかかる申請書をタブレットでまとめて作成し、申請データを各業務システムへ連携することで、各業務担当者へスムーズに引き継げるようにしている。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○一般的に子育て中の世帯では、引っ越しや出生等のライフイベントがあると、住民異動や戸籍届出と共に、医療費助成や児童手当等での複数の手続が必要になるケースが多いが、どのような手続をしたらよいのか分かりにくく、手続の案内もれ等が発生することもあった。また、各課の窓口を回り申請書を何枚も手書きするという負担があった。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○申請者世帯の住基情報とライフイベントに応じて手続を提示するルールベースを作成し、職員のスキルに左右されずにぴったり合う手続を提示する。</p> <p>○タブレット端末で受付し、住民情報を連携し申請データに反映させる、「書かない窓口」を実現した。</p> <p>○スマート窓口システムで作成した申請データは、各業務システムにデータ連携し、各業務担当者が確認し、その後の処理がスムーズに実施できるようにした。</p>		
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年10月以降、平均して10件/日のご利用があった。 利用者アンケートでは8割の方が「大変満足」または「まあ満足」と回答。 		

<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>○デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップを意識して構築した。</p> <p>○本市がシステムで保有する住民データを活用し、手続提示用のルールベースで自動処理することで、職員のスキルに左右されず、ぴったり合う手続を提示するようにした独自の、先進的な取組である。</p> <p>○他自治体への横展開が可能となるよう、標準化を意識してシステムを構築した。連携を構築すれば、基幹業務システムのベンダーによらず利用することができる。</p> <p>○タブレット端末の操作に不慣れな方でもスムーズにスマート窓口を利用しただくため、職員がサポートするようにした。</p> <p>○スマート窓口から離れた庁舎の業務担当者に引き継ぐ場合、お客様が庁舎間を移動することなく、担当者と顔を見ながら手続が進められるように、ビデオ通話用のパソコンを設置した専用ブースを整備した。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>○令和4年10月からは子育て世帯に関する手続以外にも対象手続を拡大する。</p> <p>○令和5年度以降、可能な手続についてはオンライン申請を実装し、なるべく来庁していただくことが無いようにして、さらなる住民サービスの向上を図りたい。</p>

注：以下の①または②のいずれかを選択

- ① デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。
(・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災)
- ② 高齢者、障がい者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

取組名称「高齢者スマホ教室」概要図（実装部門）



取組調書（実装部門）

地方公共団体名	倉吉市		
取組名称	大学生による高齢者スマホ教室		
連携自治体、企業、団体等	鳥取看護大学・鳥取短期大学、softbank(株)、各地区コミュニティセンター		
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	(種類) (注)	②	(左記が①の場合の分野)
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉吉市、softbank(株)、地元大学（鳥取短期大学・鳥取看護大学）が連携して学生デジタルリーダーを育成し、スマートフォンの操作に不安がある高齢者に対し「スマホ教室」を開催することにより、高齢者の情報格差是正と世代を越えた住み良いデジタル社会の形成を目指す。 <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉吉市は人口に占める65歳以上の割合が34.8%と高く、高齢化が進行している。 新型コロナウイルス感染症が拡大した令和2年以降、不要不急の外出を控えるよう呼びかけがなされ、高齢者の孤立が問題となっている。 このような中、国においては、「デジタル田園都市国家構想」を掲げ、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現し、持続可能な経済社会を目指すとしている。 しかし、本市が行った高齢者に対するスマートフォン操作のヒアリング調査（令和2年10月）では、操作に不安を持っていることや機能を使いこなせていない実態が明らかとなった。 また、地元大学生にコロナ禍における生活実態のヒアリング調査を実施したところ、実家に帰省できなくなった学生も多くあり、また、オンラインによる帰省（Zoom等を使用したテレビ通話）も受入れ側の操作ができず困難であったことが判明した。また、調査のなかでは、帰省先の家族（高齢者）にスマートフォンの操作を教える難しさを痛感したとの意見もあった。 このように、世代を越えたデジタル社会の実装は、コロナ禍のなかにあって切実なものとなっている。 こうした現状を解消するため、事業者（softbank）、地元大学生、倉吉市が連携し、高齢者スマホ教室を実施することとした。 <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者（softbank）が大学生に対し、スマートフォン教室のノウハウを身に着ける研修を行ったのち、大学生が各地区コミュニティセンターにおいて、高齢者のスマートフォン教室を実施する。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・初めは事業者が行う教室のサポーターとして参加し、複数回の経験を重ねた後、同事業者が行うデジタルリーダー研修を受講し、教室を開催する。 ・これにより、世代間のデジタルデバイドの解消を図る。
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<p>スマホ教室後の満足度、習熟度アンケートの実施により、基礎的な操作の習熟度を調査する。</p> <p>【アウトプット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者スマホ教室の延べ参加者数 ・大学生の延べ参加者数（サポーター） <p>【アウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者スマホ教室の参加者の理解・習熟度 ・デジタルリーダーとなった大学生の数
本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者が高齢者に操作を教えるスマホ教室とは違い、大学生が高齢者に対して操作を教えることで、世代間のデジタルデバイド解消が期待できる。 ・大学生は、高齢者に伝わる言葉の取得（「アプリ」などのカタカナ語の言い換えなど）や意思疎通の方法を学ぶことができ、スマホ教室を通じて社会経験を積むことができる。 ・高齢者は、スマホ操作を教わることで、遠方に住む自身の家族（子・孫など）やサークル活動の仲間などとデジタル技術を用いた交流（ZoomやLINE電話など）を行うことができるようになる。 ・工夫した点は、高齢者に伝わる言葉を大学生が考えるようにしたことであり、これにより、世代間のデジタルデバイドを大学生が実感できるようにした。
今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年5月～ デジタルサポーター研修（大学生） ・令和4年7月～ 地区コミュニティセンターにて教室開始 ・令和4年9月 デジタルリーダー研修（大学生）

注： 以下の①または②のいずれかを選択

① デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。

（・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災）

② 高齢者、障がい者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。