

## スマート市役所推進事業（DX 関連、ワンストップ窓口）

アナ： 「市長が語る 2025 三島」第 4 回の今日は、「スマート市役所推進事業」についてお話を伺います。豊岡市長、よろしくお願いします。

市長： よろしくお願いします。

アナ： 三島市は「スマート市役所の実現」を宣言していると思いますが、改めて、「スマート市役所」とは一体どういったもののでしょうか。

市長： デジタル技術の利便性は、スマートフォンアプリの利用などを通じて、多くの方が実感されているのではないのでしょうか。

スマート市役所とは、デジタル技術を活用して、市民サービスの利便性向上や事務の効率化が進んだ、市民の皆様にとっても職員にとっても便利な市役所のことをいいます。

例えば、オンラインによる届出や申請をはじめ、デジタル技術を利用した情報発信の強化、地域課題の解決に向けたデータ分析とその活用など、市役所の運営をよりスマートにする取り組みを進めているところです。

アナ： より具体的には、どのようなことに取り組まれているのでしょうか。

市長： はい。まずは、「行かなくてもよい市役所」を目指し、電子申請やオンライン予約が行える手続きを充実させることに取り組んでおります。

これまでは、本人確認が必要な手続きをオンラインで行うことは難しい面がありました。しかしながら、現在では、約 8 割の国民がマイナンバーカードを保有しておりますし、オンライン上で安全に本人確認ができる仕組みも整いつつありますことから、国が運営しているマイナポータルや市独自の電子申請システムによって申請や届出などが可能な手続きを順次増やしているところです。

アナ： それは非常に便利ですね。

それに、市役所に手続きに行く時間がとりづらい方にとっては大変助かりますね。

市長： はい、その通りです。

加えて、「書かなくてもよい市役所」も目指しております。

三島市では、転入、転出など、年間約 1 万件を超える住民異動の手続を受け付けておりますが、担当部署では、転出証明書や聞き取りした内容をもとに、職員がデジタルで届出書を作成することで、市民の皆様の負担を軽減するサービスを始めております。

アナ： 書き方に悩むこともありますので、書かなくて済むのは非常に便利ですね。

市長： はい。

さらに、三島市は市政 90 周年の節目に当たります令和 13 年度の供用開始を

目指して、新庁舎整備を進めておりますが、これは窓口業務を大きく変えることができる絶好の機会でもあります。

そこで現在、窓口業務のある部署が「市民の皆様が回らなくてもよい市役所」の検討を進めており、現時点では必要な手続きをそれぞれの課の窓口で行っていただいているところ、新庁舎では、デジタル技術を最大限に活用することで、必要な手続きを1か所で完了できる方法を模索しております。

特に、引越しや出産時などには、様々な手続きが必要となりますが、ワンストップ窓口が実現すれば、市民の皆様の負担を大きく軽減できるものと考えております。

アナ： 一か所でいろいろな手続きができるようになると利便性はとても向上しますね。

市長： その他にも、ウェブサイトでの質問に答えることで、転入、転出、結婚などのライフイベントで市民の皆様が必要となる手続を事前に調べることができる「手続案内サービス」も行っておりますほか、市役所窓口でもキャッシュレス決済を利用することが可能となっております。

また、今年度は三島市公式ホームページのリニューアルも計画しており、このようなスマート市役所の取組を市民の皆様がより一層実感し、便利だと思ってもらえるよう引き続き、力を尽くしてまいります。

アナ： 豊岡市長、本日はありがとうございました。

市長： ありがとうございました。