

## スマート市役所推進事業（電子申請・窓口業務のデジタル化）

アナ： 「市長が語る 2022 三島」第9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、よろしくお願ひします。

市長： よろしくお願ひします。

アナ： 三島市は令和元年に「スマート市役所」の実現を宣言されていますが、「スマート市役所」とは一体どういったものなのでしょうか。

市長： 三島市は、デジタル技術やデジタルの情報を積極的に利活用する「デジタル・ファースト」により、質の高い市民サービス、生産性の高い行政運営、産業の活性化や産官学民が連携したまちづくりを進めるスマート市役所の実現を宣言しました。

さらに昨年には、デジタル化を積極的に推進する重点項目を掲げた「DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進に関する基本方針」を定めまして、デジタルの活用により、市民の皆様が一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指しています。

アナ： 社会全体のデジタル化に向けた取り組みは、ますます重要になっていきますね。では、令和4年度は、三島市は具体的にはどのようなことに取り組む予定でしょうか。

市長： まずは、電子申請が行える手続きを充実してまいります。

マイナンバーカードを利用して行う手続きは国が運営しているマイナポータルから、マイナンバーカードを利用しなくてもよいものについては、市が独自に導入している電子申請システムから、オンラインで申請や届出、アンケートの回答が行える手続きを増やしてまいります。

さらに、オンライン予約も充実してまいります。

昨年は、多くの方が日頃から利用している「LINE」の予約機能を導入することで、保育園の入園申込のための来庁時間を事前予約できる仕組みを作りました。

従来は、「予約なし」で受付をしていたため、申込期間中は窓口が大変込み合いましたが、予約機能を導入したことで、市民の皆様をお待たせすることなく受付を行うことができ、コロナ禍での混雑の回避にもつながりました。

現在、公共施設の予約もオンラインで行えるよう検討を進めております。生涯学習センターや体育館、公民館などの利用の予約をオンラインで行えるようになることで、市民の皆様の利便性は大きく向上できると考えております。

アナ： お仕事などで、市役所に来る時間を取れない方もいらっしゃると思います。申請や予約がパソコンやスマートフォンから行えるのは大変便利です。

市長： もちろん、すべての方があらゆる手続きをオンラインによる方法だけでできる

わけではありませんので、市役所での窓口サービスも更なる向上を目指します。

例年、3月、4月は転入・転出が多い時期でして、市役所が大変混雑いたしますので、まずは、市民課の窓口業務のデジタル化を優先的に進め、「書かせない」「待たせない」をキーワードに、窓口の混雑緩和と来庁される方の滞在時間の短縮を図ってまいります。

また、キャッシュレス決済が広く普及し、クレジットカードや電子マネーでの支払いが当たり前になりつつあると感じております。

そこで、市役所の窓口での支払いもキャッシュレスで行えるようにし、市民の皆様の利便性の向上と業務の効率化につなげてまいります。

アナ： どんどん便利になりそうですね。

まちづくりでもデジタル化は進むのでしょうか。

市長： はい。

三島市は、「スマートシティ推進協議会」を設立しており、現在59団体の皆様に会員として加入していただいております。

この協議会は、様々な団体が保有するデータを適正かつ効果的に利活用できる仕組みを会員の皆様と構築し、市の課題解決につなげることを目指すものです。

「スマート」の取り組みを市役所だけでなく、市全体にまで広げた「スマートシティ」の実現に産官学民が一体となって取り組むことで、活力あふれ、創造性豊かなまちへと発展していくことを目指してまいります。

そして何より、市民の皆様がデジタル社会の恩恵を受けることができ、人口減少や少子高齢化などの地域課題を克服し、安心して便利に暮らせること、そして、三島市が持続的に発展していくことを目指してまいります。

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。