

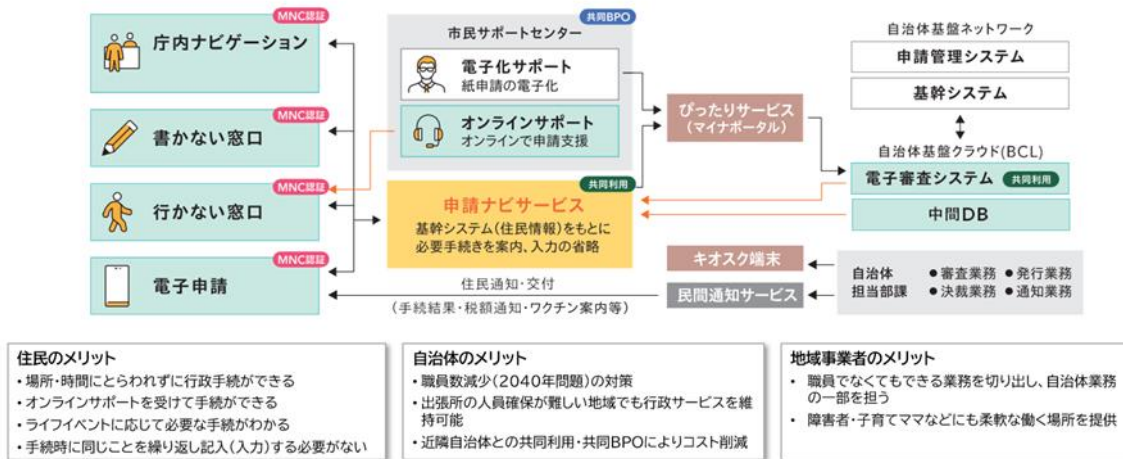
ガバメイツ、愛媛県今治市・静岡県袋井市・鹿児島県阿久根市における 住民窓口多様化モデル構築事業を始動

■背景

株式会社ガバメイツ（本社：愛媛県松山市、代表取締役社長 別府幹雄、以下ガバメイツ）は昨年度（令和5年度）に「住民窓口の多様化モデル共同調達業務」を受託しました。本事業はデジタル田園都市国家構想交付金 デジタル実装タイプ（マイナンバーカード利用横展開事例創出型）の事業として、愛媛県が幹事自治体となり、愛媛県今治市、静岡県袋井市、鹿児島県阿久根市が連携して取り組みました。

ガバメイツは、マイナンバーカードを活用した多様な窓口の導入を支援し、住民の利便性向上を図るとともに、申請から審査・通知などのバックヤード処理までをエンドツーエンドでデジタル化し、職員の負荷軽減を図るモデル構築支援を行いました。

- ・ 誰一人取り残されないための住民窓口の多様化
- ・ End to Endでのデジタル化・バックヤードの効率化
- ・ 複数の自治体連携による行政事務の標準化、システム共同利用、共同BPOの推進



■各自治体の取組み概要

【愛媛県今治市（14.8万人）】

「行かない窓口」

「行かない窓口」は市役所本庁・支所から遠い場所に住む住民の方がアクセスしやすい場所まで車両が訪問して、行政サービスを届ける移動型行政サービスです。

車両では、税や福祉などの担当課とのオンライン相談や証明書の交付・マイナンバーカー

ドの新規申請に加え、当社が構築の支援を行った申請ナビを利用できる端末が配備されています。

申請ナビでは、引越し・結婚・出産などのライフイベントに際して、画面に表示される質問に答えるだけで、必要な手続きを検索でき、一部の手続きはそのままオンラインで申請することができます。

今治市では移動車両のほか、子育て・介護担当課窓口や商業施設内に設置した地域子育て支援等窓口、支所等にも端末を設置し、職員がフォローしながら住民が役所に行かなくても各種手続きの申請を行える環境を構築しています。

[移動市役所の運行について](#)（今治市 HP）

【静岡県袋井市（8.8万人）】

[『らくらくサポート窓口』](#)

「書かない窓口」や「手続きナビサービス」を組み合わせた新しい行政窓口として、4月から浅羽支所1階に『らくらくサポート窓口』を開設しました。設置されたタブレット等にマイナンバーカードを認証させることで、国民健康保険や介護保険など対象の9手続きを簡単に電子申請することが可能になります。また、普段ICTツールを利用しない高齢者などでも電子申請できるよう、窓口配置されたコンシェルジュが住民を支援するデジタル・アナログ両面でのサポート体制を構築しました。

[袋井市令和6年3月市長定例記者会見](#)（袋井市 HP 内）

【鹿児島県阿久根市（1.8万人）】

[あくねスマート窓口プロジェクト](#)

「あくねスマート窓口プロジェクト」として、子育て・介護・国保の26手続きの行かない化と書かない化に加え、その後の審査・通知もデジタル化する先進的な取り組みを実施しています。

- ・すぐわかる：手続きナビで簡単な質問に答えるだけで、必要な手続き、準備する書類、市役所の提出先を調べることが可能。
- ・行かない：手続きナビを利用し、時間や場所を選ばず、いつでもどこでも手続きが可能。
- ・書かない：窓口でも設置している端末にマイナンバーカードをかざせば、住所・氏名などは自動表示。
- ・なくさない：自宅や窓口で手続きした後の各種通知などは、電子データで受取り可能。

[AKUNE 窓口 DX プロジェクト](#)（阿久根市 HP）

今後もガバメイツは、自治体のデジタル化を推進するとともに、デジタルの恩恵を感じられる住民サービスの提供を支援する事業を推進してまいります。

本件の問い合わせ先：
株式会社ガバメイツ お客様共創本部
メールアドレス：info@govmates.jp

本件の取材に関する問い合わせ先
株式会社チェンジホールディングス 広報担当：宗形
Email: shin_munakata@change-jp.com