



和歌山県・紀の川市

全国初！ デジタル庁が推進する窓口DXSaaSを開始

1月16日から「書かない窓口」はじめます！

～市役所の窓口が大きく変わります！市民の負担を軽減～

デジタル庁は、自治体窓口DX※1において、従来の自治体窓口を進化させ、書かない窓口ワンストップ窓口を実現させることで、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現するとして、住民にやさしく、職員にやさしい自治体窓口DXSaaS※2のサービス提供を今年度進めています。

本市では、市民生活の利便性向上と業務の効率化を図り、市民サービスの更なる向上に繋げていくため令和5年4月に「紀の川市 DX 推進計画」を策定。その中でも「書かない窓口」は、市役所の窓口を変革し、市民の負担を軽減する、5年度の市のDX推進事業の目玉です。

また、「窓口DXSaaS」を利用した自治体として、1月16日運用開始は、全国最速スタートで、サービス提供するデジタル庁からも注目されています。

市は、今回「書かない窓口」運用開始による市民サービス向上の変革を広く周知するため、運用開始日に、岸本健市長が書かない窓口を体験します。

報道機関のみなさまにおいては、「窓口DXSaaS」サービス利用で全国最速かつ、県内の市において「書かない窓口」最速導入の、このサービス開始取材をいただき、広く周知いただければ幸いです。

【「書かない窓口」を紀の川市長が体験 概要】

- 日程 : 令和6年1月16日(火) 午前9時30分～
- 場所 : 紀の川市役所本庁舎1階市民課窓口
- 主な内容: 紀の川市長 岸本健による「書かない窓口」体験
- 「書かない窓口」開始
 - 令和6年1月16日～ 各種証明書の交付申請
 - 令和6年2月6日～ ライフイベント(転入、転出、転居、結婚、出産等)にかかる手続き

【本件に関する問い合わせ先】

和歌山県 紀の川市役所 デジタル推進室 担当:大西・岩橋
TEL: 0736-77-2511 E-MAIL: k030300-001@city.kinokawa.lg.jp



【補足資料1】

書かない窓口」とは

各種証明書の申請やライフイベント(転入、転出、転居、結婚、出産等)にかかる手続きについて、職員が必要なことを聞き取ることで申請書の作成を支援します。来庁された方は、作成された申請書の内容に間違いがないかを確認し、署名していただくだけで希望する手続きの申請が完了します。

どうということ？

■ 証明書の取得の場合…

今まで、住民票や戸籍、税証明を取得するには、自分で申請書を探し、記入例を見ながら書き、書いていることが合っているか不安に思うこともありましたが、「書かない窓口」のスタートにより、職員がお客様から聞き取り、署名いただくことだけになり、申請が簡単に感じていただけます。

■ ライフイベントの場合…

例えば、子どもが生まれ、出生届に来た方は、子ども医療や児童手当等いくつかの手続きがあり、その都度、申請書に住所や名前を繰り返し書かなくていけませんでした。職員の聞き取りにより、確認の署名をするだけで済みます。

紀の川市では、令和6年度以降、更なる住民サービスの利便性向上を図るため、「書かない窓口」のワンストップ化を推進していく予定です。

デジタル庁のホームページにも掲載されました！

■ デジタル庁ホームページ「プレスルーム(政策)」2024年1月4日付け

「自治体窓口DXSaaSの稼働について」で掲載されました。

URL : <https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>

【補足資料2】

※1 自治体窓口DX

デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が飛躍的に高まる中、国民がデジタル社会の恩恵を受けられるように、地方自治体の住民サービスについてもデジタル化の推進を本格的に取り組むことが求められています。

マイナポータルや地方自治体独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、デジタル化の推進に併せた業務見直しを通じて、従来の窓口業務を進化させることや、身近な接点の利便性の向上を併せて進めることで、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現します。

<デジタル庁ホームページ【自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」】概要より>

※2 自治体窓口DXSaaS

ガバメントクラウド※上で、複数事業者による窓口DXに資する機能(アプリケーション)を提供し、地方自治体はその機能を選択して利用することで、自治体窓口DXに取り組みやすくなるという環境の提供を目指します。

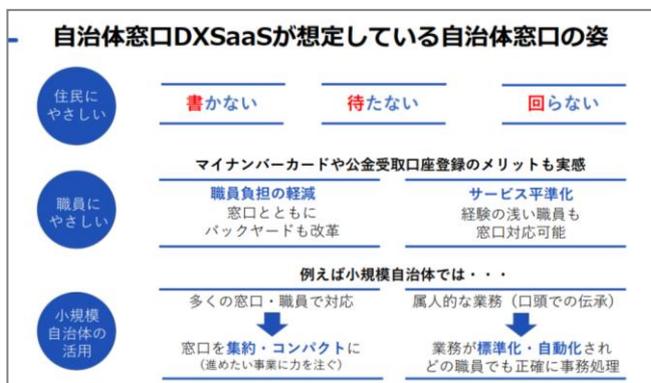
<デジタル庁ホームページ【自治体窓口DXSaaS】概要より>

デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定、ガバメントクラウド上に複数のSaaS※ベンダーが当該仕様書を実現する「窓口DXに資するパッケージシステム」を構築。そのシステムの機能をサービスとして自治体に提供することにより、自治体が窓口DXに取り組む際のハードルを軽減。自治体は自前でシステムを用意する必要はなく、自団体に合ったサービスを選択肢の中から選ぶことができます。

<ポイント>

- ◆「書かない窓口」自治体 DXSaaS はデジタル庁が令和5年度からサービス提供開始
- ◆国のデジタル田園都市国家構想交付金の対象事業
- ◆紀の川市は自治体 DXSaaS を利用して「書かない窓口」を運用開始する全国初の自治体

【自治体 DXSaaS の特徴】



(デジタル庁「自治体窓口DXSaaS概要説明用資料」より抜粋)

■必須要件(4つ)

1. 手続きガイダンスができること
2. 申請書作成ができること
3. マイナンバーカードが利活用できること
(検討すること)
4. 他サービスとAPI等の連携ができるようにしておくこと

※ガバメントクラウド

政府が整備・運用する、政府機関と自治体のための共通のクラウドサービスの利用環境。

※SaaS(サーズ)・・・Software as a Serviceの略

クラウド上にあるソフトウェアをインターネット経由で利用できるサービス。