

足利市の証明書の発行業務は1日当たり約500件。年間で12万7千件あります。デジタル技術の導入は、この手続きを「行かなくていい」・「有人対応しなくていい」と変えていく効果を秘めています。

現在の取り扱い件数のうち、約85%はコンビニで完結が可能なものです。しかし、実際は9.7%しかコンビニで発行されていないのが実態です。これらの数字からすると、「証明書発行手続き」に関しては、現時点でも、全体の76.2%は「行かなくていい」を実現できる状況にあると言えます。

足利市では、昨年12月20日より、「足利市オンライン申請システム」をスタートさせました。これは、スマートフォンやパソコンから各種申請や申し込みができるシステムで、まずは30種類の申請メニューからスタートします。クレジットカード決済も備えており、オンラインで正式に行政手続きを完結できます。

このシステムの導入により、時間的な制約がある人は窓口に行かなくても便利に手続きができるようになりますし、一方で、スマホ等の操作が苦手な人は窓口へお越しいただく。つまり、市民の選択肢が増えることとなります。

そして、来庁者全体の数が減少することで、市職員は窓口に来ることが必要な市民により時間を使い、寄り添った対応ができるようになります。

さらには市役所の事務の効率化にもつながります。実際に、職員の間ドック申し込みをこのシステムを用いて集約する実証実験を行ったところ、担当者の業務が 8 日間分削減でき、システム活用の効果が実証できました。

さらに今年の 3 月には、「かんたん窓口システム」の運用開始を目指し、現在鋭意準備に取り組んでいます。

その他にも、DX の 1 つとして、「子育て支援アプリ」も今年度中の運用開始を目指しています。また、足利市医師会のご協力のもと、「予診票のデジタル化」にも取り組み、国が目指す令和 7 年度の本格導入に先駆け、市内医療機関でトライアルを実施し導入に向けた検証を進めていきます。

足利市では、「行かなくてもいい」・「書かない」・「待たせない」・「分かりやすい」という 4 つの窓口の実現を目指しています。

市民生活の利便性向上につながるような DX の導入を推進していきます。