

岩沼市  
東日本電信電話株式会社 宮城事業部

岩沼市と東日本電信電話株式会社宮城事業部との地域課題解決に向けた  
DXに関する実証実験の開始について

岩沼市（岩沼市長：菊地啓夫、以下岩沼市）と東日本電信電話株式会社宮城事業部（執行役員宮城事業部長：滝澤 正宏、以下NTT 東日本）は、2021年6月30日に締結した「岩沼市と東日本電信電話株式会社との地域活力の創出に向けた多分野連携協定」に基づき、ICT技術を活用した市民サービスの向上や住みやすい街づくりの実現に向けた取り組みを続けております。

この度、本取り組みの一環として、市民と職員の接点におけるデジタルトランスフォーメーション化(以下DX化)を切り口に、市民サービスの向上に加え、自治体職員の業務効率化の実現に向けた取り組みを行います。

記

1. 概要

岩沼市とNTT東日本で地域が抱える多様な課題の解決を実現させるため、ICTを活用した様々な実証実験に取り組んでまいります。オープンデータや住民データの蓄積、利活用による行政サービスの向上に向けて、まず、子育て世代をターゲットとして、市民と職員の接点のDX化による市民満足度向上、職員業務の効率化を目指します。

2. 取り組み内容

スマートフォンやインターネットなどのデジタルツールを使いこなす子育て世代などに対し、行政サービスの窓口はそのデジタル化に対応できていないという現状があります。また、窓口業務においては、繁閑差が大きいことや、混雑により市民の待機時間が発生しているなどの課題があります。

本実証において、市民サービスの向上と職員の業務効率化の両輪でDX化を目指します。また、市民、職員の声を反映しながらアジャイル型でツールを構築、改良していきます。更には市中のサービスを組み合わせることで、自治体における費用負担軽減を意識したDX化を目指します。

将来的には、本取り組みによる蓄積データやすでに保有しているデータを組み合わせることにより、DXの深化や分析の高度化を行うことで、データからの付加価値を提供し、データ利活用による行政サービスの向上や地域課題の解決を目指します。

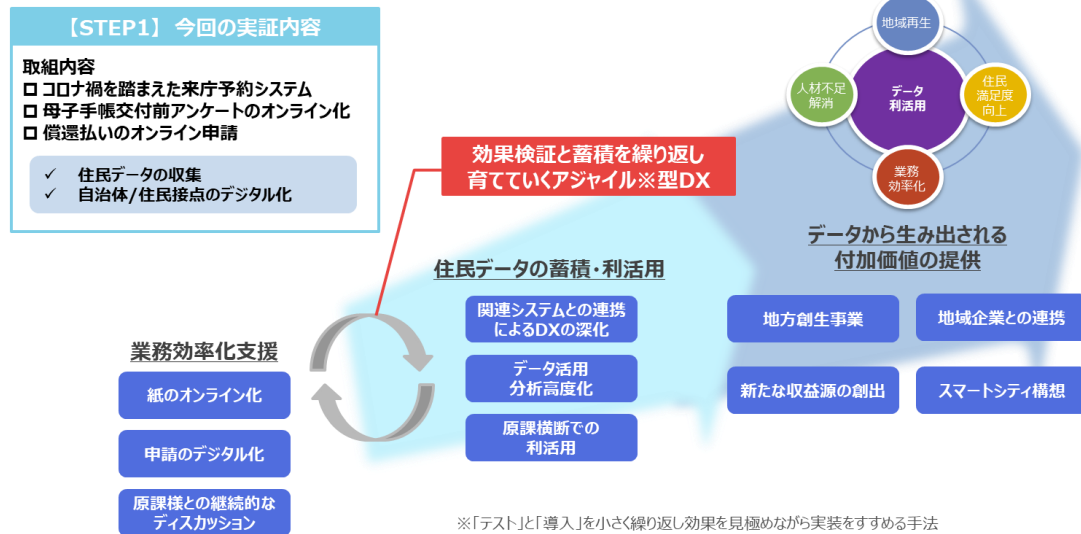


図1 本実証における将来イメージ

(1) オンライン来庁予約申請（健康増進課・子ども福祉課窓口）

コロナ禍において、市役所の窓口混雑の回避、また職員側の対応業務の平準化を目的として、オンラインにて事前に来庁予約を実施するツールを構築しました。手続きまでの待ち時間を短縮することに加え、職員業務の繁閑を平準化し、効率的な人員配置を行うことで来庁者の満足度向上を目指します。

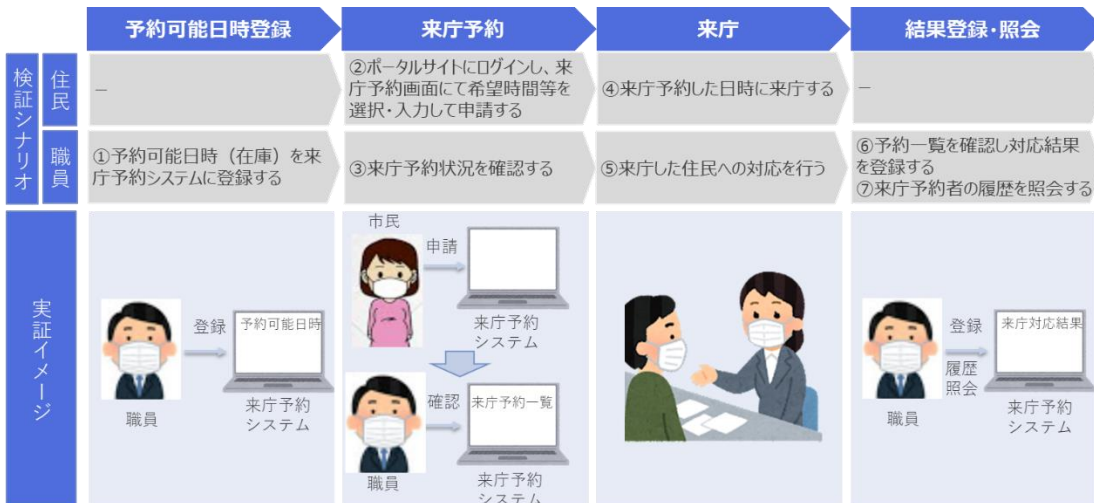


図2 オンライン来庁予約申請取り組みイメージ

(2) 保育料償還払いのオンライン申請（子ども福祉課）

償還払い申請は、四半期に1回開庁時間内に来庁する必要があるため、利用者の多くを占める共働き世帯では、来庁日程の調整が難しいという課題があります。また、来庁のタイミングが予測できず、申請書類の不備確認を手作業で実施しているために他の業務を中断し

なければならないなどの課題があります。この度、来庁せず自宅で時間を気にせずオンライン申請可能な仕組みを構築することで、市民満足度向上に加え、職員においても誤りチェックの自動簡便化を実現し、業務効率化にも期待ができます。

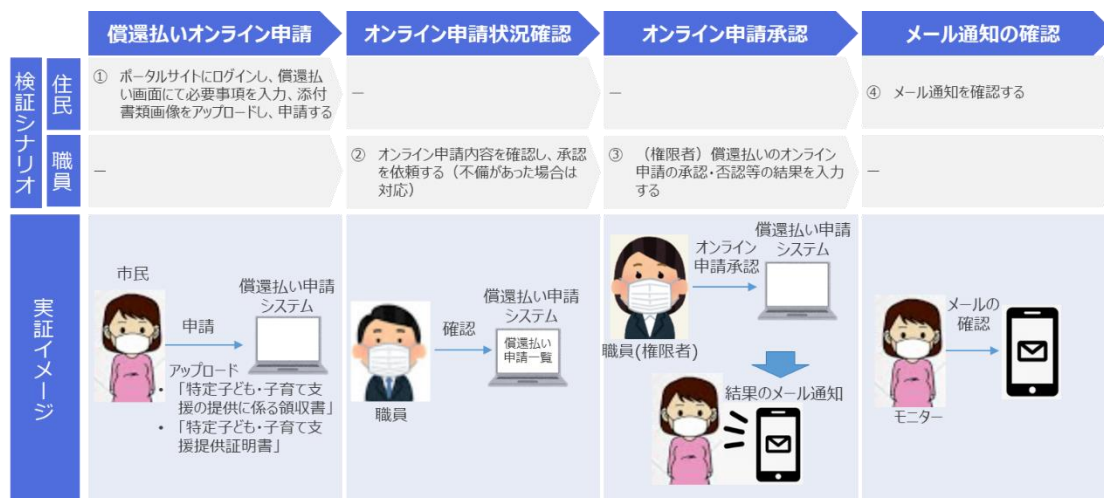


図3 償還払いオンライン申請取り組みイメージ

### (3) 母子手帳交付時アンケートのオンライン化（健康増進課）

母子手帳交付手続きにおける利用者の身体的負担の軽減や時間の短縮、出産・育児の不安や悩みを事前に把握し、面談による支援の充実を図ることを目的としたオンラインでのアンケートツールを構築しました。記入時間短縮による妊婦の負担軽減や、職員があらかじめアンケートの回答を確認して窓口対応に臨めることによるサポートの充実化などの効果が期待できます。

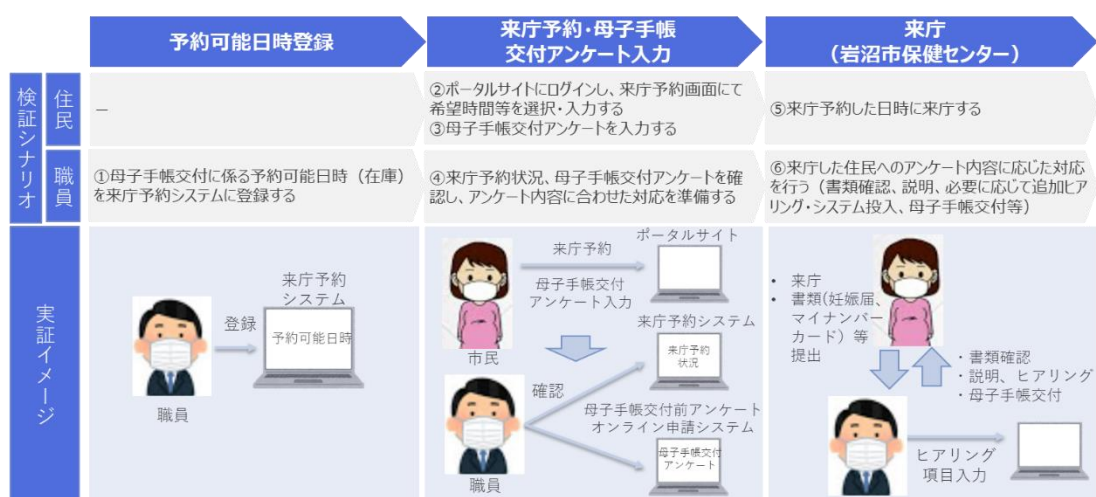


図4 母子手帳交付時アンケートのオンライン申請取り組みイメージ

### 3. 実証開始時期

2022年6月

#### 4. 今後の展開

今後も岩沼市とNTT東日本が連携し、実証で収集したデータ利活用の検証や、高齢者や介護福祉分野における地域課題(健康増進、認知症予防、多世代交流など)に対しても、ICT/IoT技術を適宜組み合わせることで課題解決を実現する取り組みを推進してまいります。