

人口や課題の異なる4自治体6窓口で実証実験を実施  
(各自治体様と延べ約4カ月間:2022.7-2022.12)

## 石川県かほく市 市民生活課

2022.7.1 - 11.11



### 課題

- ・DX化への取り組み
- ・マイナカード申請効率化
- ・在留カード、英語案内による外国人向けサービス向上

DX

### 実証実験結果

- ・4情報のデジタル化による住民・窓口双方の効率化
- ・マイナカード申請前捌きによる窓口業務の負荷低減
- ・外国人や高齢者にも使いやすいサービス

人口	高齢者	外国人
34,889	10,356 (29.7%)	302 (0.9%)

税務課：2022.9.26 - 11.15  
戸籍課：2022.11.24 - 12.21

## 神奈川県横浜市西区 税務課/戸籍課

### 課題

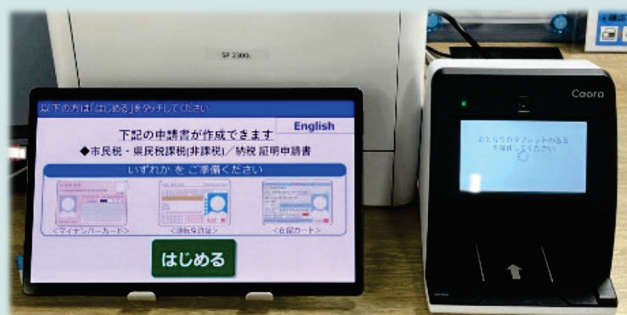
- ・デジタル区役所(書かない窓口DX)推進
- ・住民のデジタル利便性実感と申請時間削減
- ・マイナンバーカード活用推進



効率

### 実証実験結果

- ・簡単なセミセルフ運用でデジタル化を実感
- ・外国人や高齢者を中心に利便性を実感し、滞在時間を短縮(平均約30%:税務課の例)
- ・マイナンバーカードを中心に、運転免許証、在留カードで申請効率化



人口	高齢者	外国人
104,935	20,357 (19.4%)	4,874 (4.6%)

### 日本

人口	高齢者	外国人
126,146,099 (構成比)	36,026,632 (28.6%)	2,747,137 (2.2%)

※人口について

出典：総務省統計局ホームページ  
「令和2年国勢調査結果」

(<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2020/index.html>) を加工して作成

注) 高齢者は65才以上の年齢の方

# 事例紹介(実証実験)

Caora

申請書作成  
ソリューション

人口や課題の異なる4自治体6窓口で実証実験を実施  
(各自治体様と延べ約4カ月間:2022.7-2022.12)

2022.9.1 - 9.30+

延長中

## 課題

- ・住民に寄り添ったDX化  
(使いやすさ、わかりやすさ)
- ・手書き低減による住民サービス  
向上(手間軽減)
- ・案内・確認の窓口業務効率化



住民  
サービス

## 実証実験結果

- ・高齢者を中心にどなたにも使いやすい  
操作性で高い利用率を継続
- ・申請書作成から受付までの時間短縮
- ・記入案内や確認時間を削減。窓口業務を  
効率化

福井県 **高浜町**  
住民生活課/税務課



人口	高齢者	外国人
10,326	3,309 (32.0%)	148 (1.4%)

茨城県 **つくば市**  
市民窓口課

2022.10.4 - 10.28



## 課題

- ・複数申請書の手書き低減による  
手間軽減
- ・在留カード、英語案内による  
外国人向けサービス向上
- ・受付・確認の窓口業務効率改善



手書き

## 実証実験結果

- ・複数申請書作成で利便性を実感
- ・漢字が苦手な外国人にも好評
- ・手書きや記入漏れ低減により窓口での  
確認業務が改善

人口	高齢者	外国人
241,656	47,925 (19.8%)	9,232 (3.8%)

日本

人口	高齢者	外国人
126,146,099 (構成比)	36,026,632 (28.6%)	2,747,137 (2.2%)

※人口について

出典：総務省統計局ホームページ  
「令和2年国勢調査結果」

(<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2020/index.html>) を加工して作成

注) 高齢者は65才以上の年齢の方