

事業概要 【那須町デジタル・フロントヤード改革事業】

自治体名	栃木県那須町	人口	23,697人(R7.1)	事業費	27,980千円
------	--------	----	---------------	-----	----------

事業概要

・那須町は観光や移住に強みを持ち、別荘所有者等、多くの関係人口が存在する一方で、町役場等での各種手続きは依然として紙媒体の申請書記入が必要であり、支払い方法も現金に限定されているため、町民や来訪者にとって時間や移動の負担が生じている。電子申請や書かない窓口、AI電話対応サービスを導入し、またキャッシュレス決済に対応することで、町内外を問わず利便性の高い行政サービスの提供を目指す。

- 【ペーパーレス受付サービス】**
- ペーパーレス運用を可能にする受付システム。直接来庁する際だけでなく、自宅や役場内で住民自ら申請書作成（事前申請書作成）が可能
- 【窓口キャッシュレス・セミセルフレジサービス】**
- 証明書交付に係る手数料等の支払いをキャッシュレス決済化。クレジットカード・デビットカード・電子マネー・二次元コードなどに対応
 - 利用者自身が、決済端末にカードや二次元コードを読み取らせることで決済が完了
 - 現金支払いにも対応できるセミセルフレジを設置
- 【AI電話対応サービス】**
- 住民等からの電話対応をAIアシスタントが実施。自動対応（解決するところまでAIが対応）、一時対応（メッセージをAIが預かる）、取次対応（担当課に電話転送）等を24時間提供可能



- 主な KPI**
- 【アウトプット指標（活動指標）】**
- ① ペーパーレス受付サービス利用率
 - ② 窓口キャッシュレス・セミセルフレジ利用率
 - ③ AIアシスタント自動対応率

- 【アウトカム指標（成果指標）】**
- ① ペーパーレス受付サービス利用者の満足度
 - ② 窓口キャッシュレス・セミセルフレジ利用者の満足度
 - ③ AI電話対応サービスの満足度

サービス内容（政策目的への適合性）

■ 事業の実施によって解決を図る課題及び実現したい地域像

■ 事業の実施によって解決を図る課題

【課題】 手続きの待ち時間（待ち時間が長いことによる住民負担の軽減）

- ・ 窓口の開庁時間による受付時間制限が、行政手続きを行う際の申請者負担となっている。特に、本町では移住者が増えている一方で、町の面積も広いため、公共交通を利用して役場の窓口へ来庁する際の負担も大きい。また、他市町で就業する住民の割合が30.2%となっており、受付時間内に来庁することが困難な住民が一定数いると考えられる。※R2国勢調査結果より

【課題】 郵送手続き・紙媒体での申請の負担（窓口以外を含む紙申請に伴う煩雑さの解消）

- ・ 証明書などの郵送請求時に、申請書のダウンロード、本人確認書類の写し、発行手数料分の定額小為替購入・購入手数料の負担、書類不備時のやりとりなどが申請者の負担になっている。
- ・ 当町が観光や移住にも強い面を持つことから、空き家バンク（空き家の売買情報の提供・登録、使用していない空き家を有効活用する）や、デマンド型乗り合い交通（事前予約制の乗り合いタクシー）もあるが、紙媒体での申請のみとなっている。

■ 事業の実施により将来的に実現したい地域像

＜住民だけでなく、観光者や移住者など、地域全体が快適に過ごせる那須町＞

【実現したい地域像①】 UI・UXが共通化されている地域

- ・ 地域内におけるUI・UXの共通化を目指す。
- ・ 行政だけでなく、企業・団体等でも利活用されるDXサービスの浸透。

【実現したい地域像②】 誰もがデジタルの恩恵を受けられる地域

- ・ 地域内で利活用できるDXサービスは、住民だけでなく、観光客等の交流者向けのサービスの充実にも貢献できる。

【実現したい地域像③】 地域共通サービスの確立

- ・ 地域共通サービスの確立がしやすい。

※地域内で利活用できるDXサービスが確立されることで、地域内の共同利用型のサービス展開もしやすい。

サービス概要 (1/3)

サービス名	ペーパーレス受付サービス	事業費	
ターゲット	行政窓口来訪者（住登者・住登外者など）、居住者（地域内生活者）など		

サービス内容

① 庁内申請のデジタル化



② 自宅で事前申請によるデジタル化



③ 窓口間連携のデジタル化



■ 主なサービス

- ① ペーパーレス運用受付システム
(役場庁舎1階へ、来庁者の動線を考慮し1台を設置)
- ② 自宅で申請書を作成して来庁できる事前申請書作成
- ③ 作成した申請内容を他課窓口にも二次元コードで連携
★関連する他課窓口申請内容が連携され、再記入等が不要になる。

※ 主な対象手続き

- ・ 引っ越しに関する手続き（転入出手続き・転居手続き）
- ・ 国保・後期高齢者医療に関する手続き（加入・脱退手続き・保険証再発行手続き）
- ・ 妊娠・子育てに関する手続き（妊娠手続き・放課後児童クラブ利用関連手続き）
- ・ 福祉に関する手続き（介護保険手続き・障がい者福祉手続き・高齢者福祉に係る申請手続き）
- ★令和7(2026)年度以降、対象となる手続きを順次拡張していく（空き家バンク・デマンド型乗り合い交通）

■ 住民生活課（主な対象手続きを担当）における手続きの流れ（システムに沿った案内や補助入力機能）



サービス概要 (2/3)

サービス名	窓口キャッシュレス・セミセルフレジサービス	事業費	
ターゲット	行政窓口来訪者（住登者・住登外者など）、居住者（地域内生活者）など		
サービス内容			

■ 主なサービス

- ① 窓口キャッシュレス決済（クレジットカード・デビットカード・電子マネー・二次元コードなどに対応）
- ② 窓口セミセルフレジ（様々なキャッシュレス決済に加えて、現金支払いにも対応）



- 役場窓口
 - ・住民生活課
 - ・税務課
 - ・会計課の各課に1台設置

※ 主な対象手続き

- ・ 住民登録関連（個人・世帯全員、除票、住民票記載事項証明書）、印鑑登録証明書
その他、戸籍や税関連の各種証明書等の発行（計43種）
- ・ 窓口納付可能な各種税・料
（町県民税・固定資産税・軽自動車税・国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料）

■ 主なメリット

- ・ 窓口収納をキャッシュレス化できるため、精算時のスピードアップや混雑緩和ができ、住民サービスが向上する
- ・ 日常生活と同じ精算方法（現金や各種キャッシュレス）が選べるため、全ての住民に利便性が提供できる

サービス概要 (3/3)

サービス名	AI電話対応サービス	事業費	
ターゲット	行政窓口来訪者（住登者・住登外者など）、居住者（地域内生活者）など		
サービス内容			

■ 主なサービス

電話対応AIアシスタント

- ※ AI電話対応で提供：自動対応／一時対応／取次対応
- ※ あらゆるデータをクラウド環境にアップロードするだけで学習完了
- ※ 案内業務・電話すべてのログを管理。マーケティングにも活用可能



ダッシュボード

- ・ 対応件数の推移
- ・ カテゴリー別の推移
- ・ トレンドワード
- ・ クレームワード
- ・ 予約や受付の件数推移

■ 主なメリット

- ・ 待ち時間ゼロで、住民からの相談・問合せ、たらい回し等の課題が解決（預かり一時対応や取次対応も）
- ・ 案内業務や電話の内容の状況（データ）が分析でき、根拠に基づいた新たな住民サービス等の提供が可能

サービス内容（政策目的への適合性）：アウトプット指標（活動指標）

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）*1つ以上

KPI①	ペーパーレス受付サービス利用率	種別	アウトプット	単位	利用率
KPIの概要、測定方法	行政窓口（住民生活課等）で本事業が対応するペーパーレス受付サービス（引越手続き等）の利用率。初年度はサービス実装が年度末になるため、転入出手続きでの活用見込みを20%とする。2年目以降は、手続き時間の短縮等の利便性を周知させながら、3年目には80%の利用率となることを目指す。				
事業成果等の計測に適する理由	本事業の行政窓口（住民生活課）で対応するペーパーレス受付サービスの利活用が促進されることによって、窓口来庁時の手続き所要時間の短縮が見込まれる。手続きの所要時間削減は、住民満足度の向上にも繋がるため。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
20 (転入・転出の手続きのみ対象)		50		80	

KPI②	窓口キャッシュレス・セミセルフ利用率	種別	アウトプット	単位	利用率
KPIの概要、測定方法	行政窓口（住民生活課等）における証明書発行等の精算時のキャッシュレス決済又はセミセルフの利用率。 ※参考事例（三鷹市「キャッシュレス決済」と「セミセルフ」）のキャッシュレス決済率100%を3年後の目標値に設定。キャッシュレス決済及びセミセルフレジシステムの管理ツールを用いて集計。				
事業成果等の計測に適する理由	窓口キャッシュレス・セミセルフの対応業務においては、当然、その全てがキャッシュレス決済又はセミセルフが利用されることが望まれるため。参考事例のキャッシュレス決済率100%を3年後の目標値に設定。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
80		90		100	

KPI③	AIアシスタント自動対応率	種別	アウトプット	単位	対応率
KPIの概要、測定方法	AIアシスタント（AI電話対応）による各種相談・問合せ等への自動対応率（解決するところまでAI対応する対応率）。初年度はサービス実装が年度末になるため、AI学習がまだ未熟であることから見込みを20%とする。2年目以降は、各種相談・問合せに係るAI学習を充実させながら、3年目には80%の自動対応率となることを目指す。 AI電話対応システムの管理ツールを用いて集計。				
事業成果等の計測に適する理由	AI電話対応においては、各種相談・問合せ等の一時対応（メッセージをAIが預かる）、取次対応（担当者に電話転送）も提供するが、自動対応（解決するところまでAIが対応）で完結することが、最も住民負担が軽減できる。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
20		50		80	

サービス内容（政策目的への適合性）：アウトカム指標（成果指標）

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）*1つ以上

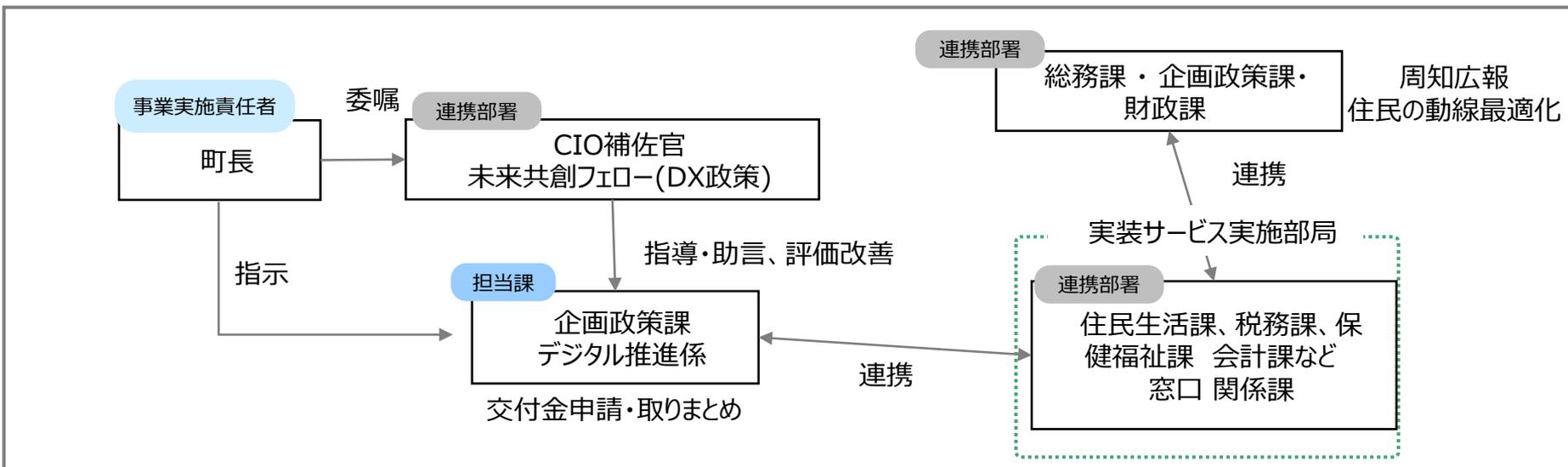
KPI①	ペーパーレス受付サービス利用者の満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	ペーパーレス受付サービスを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 サービスを利用した後のアンケート機能によって、利用者に入力等してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	サービスを利用し満足した人数が多ければ多いほど、デジタル・フロントヤード化にも効果があると考えられるため。 また、利用者に対して、任意で不満点（利用し難い点、困難だった点）を聞き取る等によって、サービスの改善を図る。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
2.8		3.5		4.2	

KPI②	窓口キャッシュレス・セミセルフレジ利用者の満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	窓口キャッシュレス・セミセルフレジサービスを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 サービスを利用した後のアンケート機能によって、利用者に入力等してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	サービスを利用し満足した人数が多ければ多いほど、デジタル・フロントヤード化にも効果があると考えられるため。 また、利用者に対して、任意で不満点（利用し難い点、困難だった点）を聞き取る等によって、サービスの改善を図る。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
2.8		3.5		4.2	

KPI③	AI電話対応サービスの満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	AI電話対応サービスを利用した人の5段階評価満足度の平均値。 サービスを利用した後のアンケート機能によって、利用者に入力等してもらうことで測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	サービスを利用し満足した人数が多ければ多いほど、デジタル・フロントヤード化にも効果があると考えられるため。 また、利用者に対して、任意で不満点（利用し難い点、困難だった点）を聞き取る等によって、サービスの改善を図る。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
2.8		3.5		4.2	

推進体制

■ 庁内の推進体制

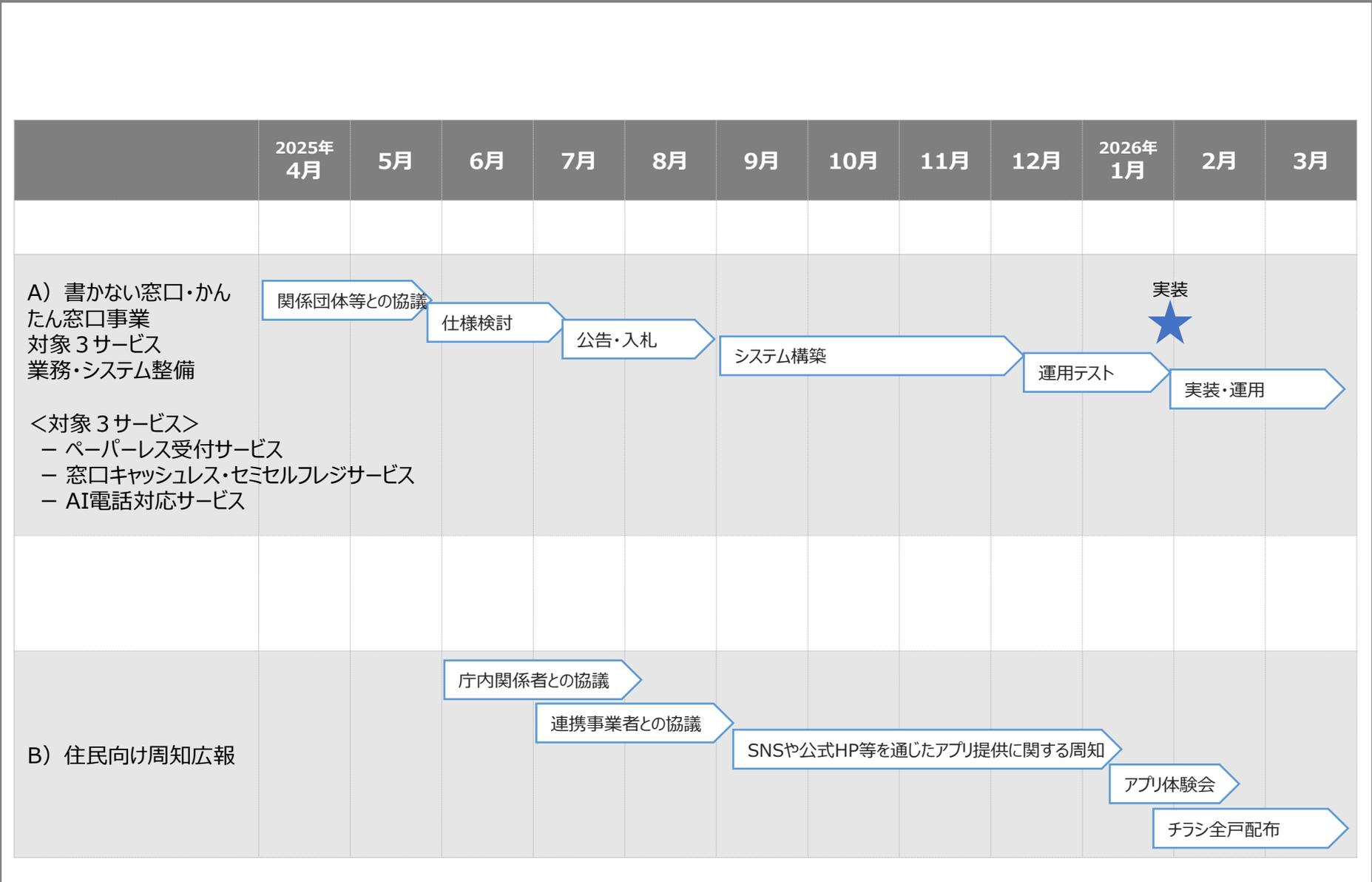


【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	町長	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施の決定者及び責任者
事業担当課	企画政策課 デジタル推進係	<ul style="list-style-type: none"> 交付金事業の統括 町全体の行政施策の総合調整
連携部署	C I O補佐官 未来共創フェロー (DX政策)	<ul style="list-style-type: none"> 町DX事業全体のマネージメント支援、業務フローの検討支援、評価改善支援
連携部署	住民生活課、税務課、保健福祉課 会計課 等	<ul style="list-style-type: none"> 実装サービスの実施部局 事業全体のマネージメント 施設との連絡調整
連携部署	総務課・企画政策課・財政課	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙の作成、住民周知 庁舎レイアウト再検討・住民の動線最適化

事業計画（実装計画・運営計画）

■ 実装計画（実装までのプロセス・スケジュール）



事業計画（実装計画・運営計画）

■ 運営計画（KPI達成のための中長期スケジュール）

	2025年度	2026年度	2027年度
		統合型フロント・ヤードに向けた機能等の拡充	行政に閉じない地域全体の統合型フロントヤード機能の追加
デジタル・フロントヤードの改善・機能拡充 ★行政窓口向け	ソリューション実装 →	【機能連携・拡充先の例】 - 地域通貨・地域ポイント - 地域コンテンツ・シェアリング - 地域統合アプリ（スマホ等） →	【機能連携・追加先の例】 - MaaS/モビリティカー - GIGAスクール - 遠隔診療 など →
デジタル・フロントヤードの設置・改善・機能拡充 ★行政窓口以外向け		ソリューション実装 →	地域全体の統合型フロントヤードとしてのUI・UXの改良・改善 →
ユーザー獲得に向けた周知広報	チラシ全戸配布 →	利用促進に向けたSNSや公式HP等を通じた周知 →	体験会 →
			利活用促進キャンペーン →