



事例紹介① 三田市のフロントヤード（窓口）改革の取組状況

～利用者の利便性向上と職員の業務効率向上に向けて～

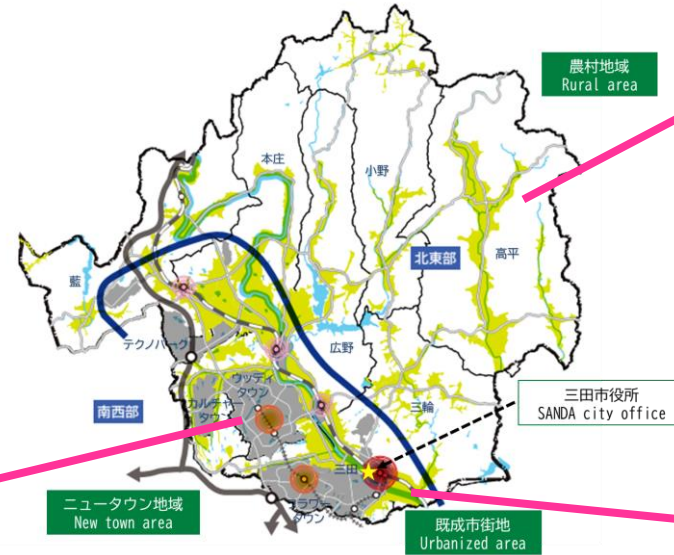
令和7年2月26日 さんだ里山スマートシティセミナー2025 Winter
三田市DX推進課



地理・地域



神戸三宮から約40分～
大阪梅田から約45分～



3つの地域

東西南北へアクセスしやすい
“人や物が行き来する場所”

三田“さんだ”と言えば



市の概要

市政施行

- 1958年7月

総面積

- 210.32平方キロメートル

海拔

- 最高697メートル、最低116メートル

位置

- 東経135度13分、北緯34度53分

人口

- 令和7年1月末現在、人口**106,337**人

姉妹都市

- 豪州ブルーマウンテンズ市、米国キティタス郡、韓国濟州市

友好都市

- 三重県鳥羽市

市の花、木

- さつき、赤松

マスコットキャラクター

- キッピー、ハッピー、チャッピー



三田市への応援を募集中



マイナンバーカードを使った
ワンストップ特例申請の
オンライン手続きに
対応してます！

さんだ de ゲット!ふるさと納税

https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/2/10874.html



ふるさとチョイス (三田市)

<https://www.furusato-tax.jp/city/product/28219>



楽天ふるさと納税 (三田市)

<https://www.rakuten.ne.jp/gold/f282197-sanda/>



さとふる (三田市)

<https://www.satofull.jp/city-sanda-hyogo/>



ふるなび (三田市)

<https://furunavi.jp/Municipal/Product/Search?municipalid=1175>



デジタル技術の活用にチャレンジ

平成30年度

- AI（人工知能）を活用したチャットボットサービス実証実験（LINE×IBM Watson）
- RPA（Robotic Process Automation）による業務効率化のための実証実験（企業連携）→ R元年度導入（総務省補助）
- チームワーク力向上のためにグループウェア刷新
- 三田市議会におけるペーパーレス会議の開始

令和元年度

- 音声認識アプリ（UDトーク）の導入（議事録の文字起こし、窓口や教育現場でのコミュニケーションにも活用）

令和2年度～

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、**デジタル技術の活用を加速（スマートシティ・DX）**
〈主な導入〉
- ビジネスチャット、**電子申請システム**、テレワークシステム、庁議等におけるペーパーレス会議、**健診（検診）予約システム**、**道路・公園・不法投棄通報システム**、**LINE公式アカウント**、全庁的な二次元コード決済（利用者が多い窓口はマルチ決済端末・セミセルフレジ等）、**オンライン相談**、大学院生と連携した地域課題解決型のアプリ開発 などなど・・・

さんだ里山スマートシティ構想

さんだ里山スマートシティの将来像

13

Sanda Satoyama Smartcity

使命(ミッション)

デジタルを活用しながら、市民中心で持続可能な課題解決を行うことで「市民一人ひとりが幸せを実感しながら住み続けられるまち三田」を目指します。

将来像(ビジョン)

「ひと」×「まち」×「さと」がデジタルで織りなすスマートシティ三田

理念

方向性

市民生活の質の向上

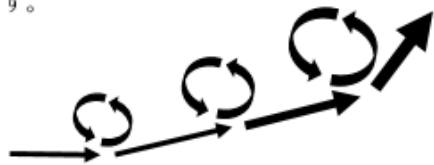
都市機能の最適化

官民共創の基盤の構築と強化

市役所のスマート化

-視点①- アジャイル型まちづくり

スモールスタートで始め、トライ&エラーを繰り返すことでサービス開発にチャレンジする手法を積極的に採用する、変化に強いまちづくりを推進します。



-視点②- サービスデザイン思考

施策・事業でサービスやシステムを提供する場合は、デジタル活用ありきではなく、市民等の利用者の視点で考えて最適化を目指します。



-視点③- 共創によるイノベーション

課題解決のために組織や分野等の垣根を超え、横連携を行う、共創のまちづくりを推進します。新しい視点で課題解決を進めることでイノベーションの創出につなげます。



-基本原則1-

相互運用性とオープン性

-基本原則2-

公平性と包摂性/
社会的影響

-基本原則3-

透明性と
プライバシー保護

-基本原則4-

運用面・財政面
での持続可能性

-基本原則5-

安全・安心/
強靱性

デジタルを活用しながら

「市民一人ひとりが幸せを実感しながら住み続けられるまち三田」

を目指す

さんだ里山スマートシティ構想資料はこちら
https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/1/19986.html

Access →





令和4年度

遠隔相談窓口サービス
「リモート市役所」
実証実験

背景

- 市役所まで行かなくても行政サービスを受けることのできる「行かなくてよい市役所」を目指している。
- さんだ里山スマートシティ官民共創プラットフォームを立ち上げたところ会員企業から実証実験の提案
- 市民等が市役所まで行かなくても、**最寄りの公共施設に設置する遠隔相談専用ボックス**から、**予約制**で市職員と**オンライン相談（ビデオ会議）**ができる仕組み（＝リモート市役所）



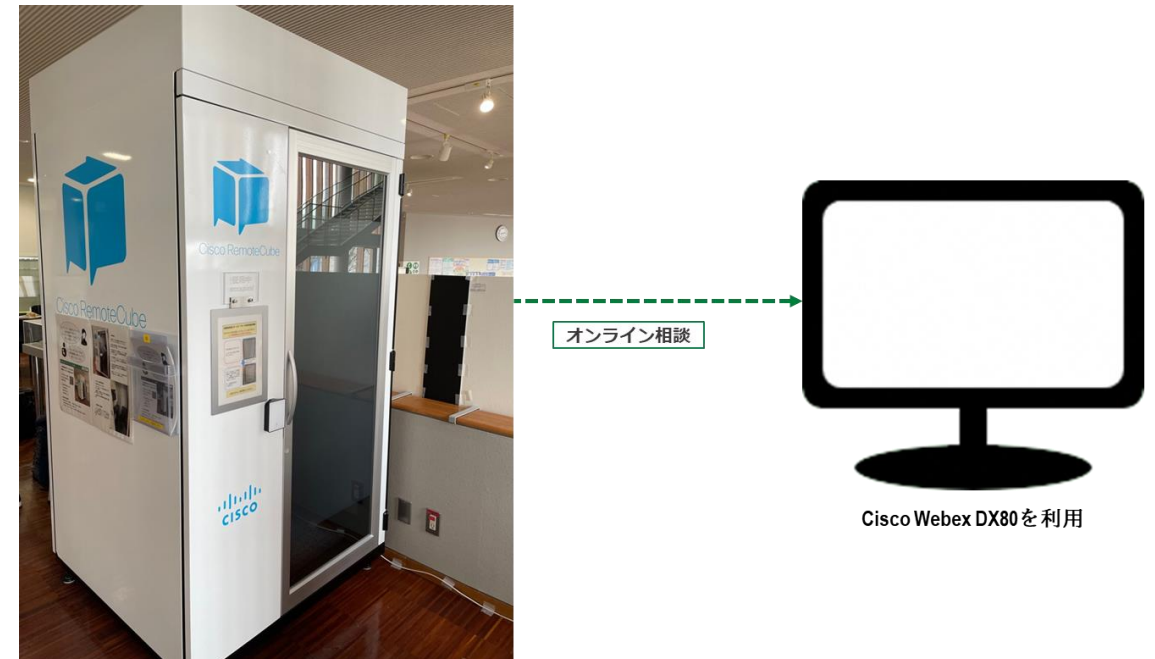
リモート市役所の利用方法

●利用方法（利用者）

- ① 予約システムから利用日時を予約（市HPまたは市公式LINEから遷移）
 - 原則、**前開庁日17時まで**に予約（問い合わせ先の担当課の選択や相談内容を入力など）
 - 同時に1枠**のみ予約可能
 - 市役所本庁舎の課が対象（3号庁舎も含む）
- ② メールが届く（予約確認、入室用暗証番号通知）
- ③ 予約日時に遠隔相談専用ボックスへ
- ④ 予約時間に入室用暗証番号で入室
- ⑤ 入室後に本庁舎の市職員との相談を開始
 - 入室後は「遠隔相談窓口サービス」が**自動起動**
 - 相談は**1回あたり30分以内**を想定
 - 書画カメラ**で手元の書類を映すことが可能
- ⑥ 後日、アンケート調査に回答（市からメール送付）

●利用方法（市職員）

- ① 各課が予約情報をメールで受領
- ② 予約時間までに本庁舎にある専用相談室に入室
- ③ 利用者から着信があるので対応を開始
- ④ 相談が終了すればビデオ会議を切断



遠隔相談窓口サービス「リモート市役所」の構成図

■ 利用体験イベントの開催

- 利用者が伸び悩んでいたため、遠隔相談窓口サービス利用体験イベントを開催
 - 令和4年12月15日 9時30分～12時30分 体験者数：11件
 - 令和4年12月20日 9時30分～12時30分 体験者数：12件



■ 実証実験で学んだこと

① 広報誌やLINE等でリモート市役所の存在を周知しても、いざ各課に問い合わせするときに、リモート市役所の存在を思いつかない。

例えば、各課の問い合わせ手段の1つに加えること ※実証実験のため、そこまで行えなかった。

<お問い合わせ先> 三田市DX推進課【電話】559-5096【オンライン相談】こちら（リンク）【FAX】●●●-▲▲▲▲

② 誰をターゲットしているのか？（ニーズは？）

例えば、インターネット予約が必要だったが、同種のサービスを使えるようなスキルをもった人なら限られた拠点からのオンライン相談ではなく、場所を問わず、利用できる方が良い？

③ 市職員の負担が増えない（軽減される）サービスが必要

例えば、オンライン相談を開始する時間までに、端末がある専用の部屋に行って、待機しなければならない。



令和5年度 スマート図書館サービス

背景

図書館システム・ハードウェア等の更新に合わせてマイナンバーカードを活用したサービス開発



マイナンバーカードの利点（本人確認ができること、物理的なカード）を活かす。

図書館サービス利用の入り口からマイナンバーカードを利用して図書館カードが無くても良い状態にする。

- 図書館システムとは別に汎用電子申請システムで利用者登録の受付を行う案は却下（職員の業務効率向上を図るため図書館システムの機能として実装）

マイナンバーカードを利用しない人でも従来どおりサービスを楽しむことができるようにする。

- 既存の図書館システムの仕組みは大きく崩さず、従来どおりIDとパスワードでのログインを維持



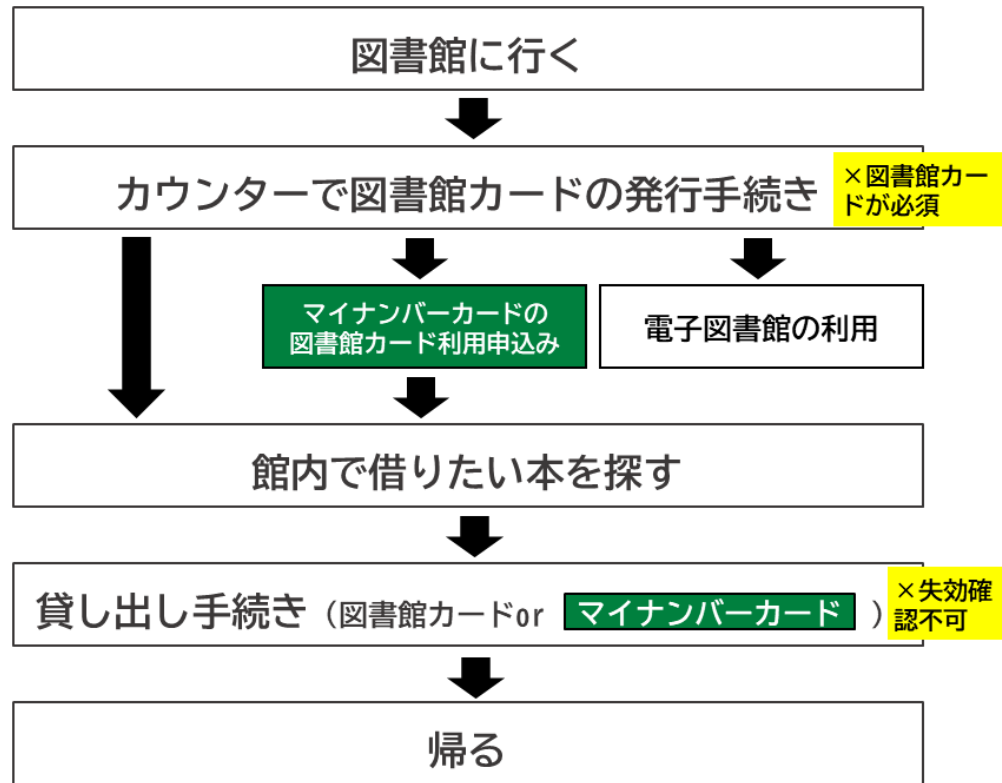
技術的なことも含め制約条件がある中で、どのようなサービスにできるか徹底的に議論

スマート図書館サービスで実現したいこと・コンセプト等を関係者で共有

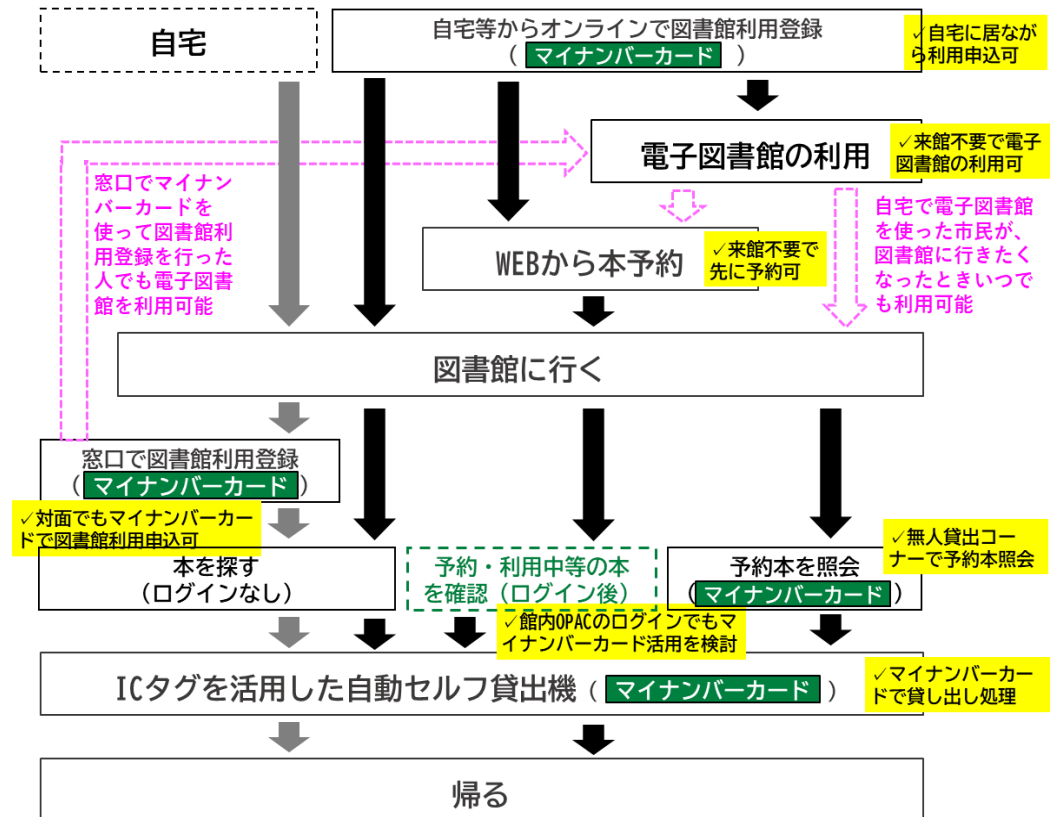
来館しなくてもサービスの利用が始められる図書館

- 図書館を初めて利用する市民は一度図書館に来館しないといけないが、マイナンバーカードの利用により、**来館しなくてもサービスの利用が始められる図書館**にしていく。

図書館を初めて利用する市民の場合の流れ



(目指す姿) 図書館を初めて利用する市民の場合の流れ



引用元：R4二次補正デジタル田園都市国家構想交付金デジタル実装タイプ (TypeX) 応募申請書類 (軽微変更本申請後)

はじめて利用する人の利点

自宅等に居ながら図書館マイページから
利用者新規登録（オンライン手続き）



余暇時間等で図書館利用者登録を行える
ため、来館時の手続きが不要となる。

オンライン手続きした直後から
図書館マイページで本予約



来館する前に借りたい本を先に探し、
予約することができる。

オンライン手続きした直後から
電子図書館の利用



非来館でも電子図書館の利用を始める
ことができる。

窓口でも

窓口カウンターでの図書館利用者新規登録
をマイナンバーカードで受付する場合に申
込書をペーパーレス化



対面手続きで申請書を書かなくて良い
（図書館版書かない窓口の実現）

■ 既に図書館の利用登録がある人の利点

窓口カウンターや図書館マイページで
マイナンバーカード連携登録が可能



新しく利用者番号を取り直す必要がないため、これまでの貸し出し履歴等を保持できる。

図書館マイページから住所変更や氏名変更、
有効期限延長の手続き



来館しなくても図書館サービスの
継続利用が可能

使
う
た
び
に

マイナンバーカードの館内利用で有効期限
3年を自動延長



有効期限の延長手続きが実質不要

そ
の
他

ICタグ導入により館内でセルフで
予約本照会や自動貸出機による貸出



人目を気にせず本を借りることができる。
マイナンバーカードはパスワードの入力が
不要で利便性が向上する。

図書館サービスの拡充

- スマート図書館サービス導入により業務改革を進める
- 図書館職員が図書館サービスの付加価値を高めるような業務にシフトさせる。



- レファレンス（調査・相談業務）やアウトリーチ活動等の充実化を目指す。



市民センター貸出・郵便局貸出（R6～）

- 来館不要で最寄の市民センター・郵便局（一部）で本の貸し借りが可能に

お知らせ

【市立図書館】 予約本の受け取り・貸出本の返却が市民センターなどでできるようになります

6月から、三田市立図書館の予約本の受け取り場所に、市民センターなどを指定できます。受け取りできる期間をお知らせしますので、図書館カードまたはスマートフォンのWEB利用者カードを持って窓口にお越しください。また、図書館で借りた本の返却もできます。



.....
利用可能施設＝まちづくり協働センター、広野市民センター、有馬富士共生センター、高平ふるさと交流センター、ふれあいと創造の里、フラワータウン市民センター、さんだ市民センター（10月から）

利用可能時間＝

予約本の受取：施設開所日 10時～17時

返却ボックス：施設開所日 9時～22時（まちづくり協働センターは10時～22時、ふれあいと創造の里の月曜開所日は9時～17時）

三田市立図書館 電話 562-7300 FAX 562-7301

■ 担当者として主に意識したこと～サービスデザイン12箇条より～

第1条：利用者のニーズから出発する

第2条：事実を詳細に把握する

第3条：エンドツーエンドで考える

第4条：全ての関係者に気を配る

第5条：サービスはシンプルにする

第6条：デジタル技術を徹底的に活用する

第7条：利用者の日常体験に溶け込む

第8条：自分で作りすぎない

第9条：オープンにサービスを作る

第10条：何度も繰り返す

第11条：一遍にやらず、一貫してやる

第12条：システムではなくサービスを作る

スマート図書館サービスにおいて主に意識したこと

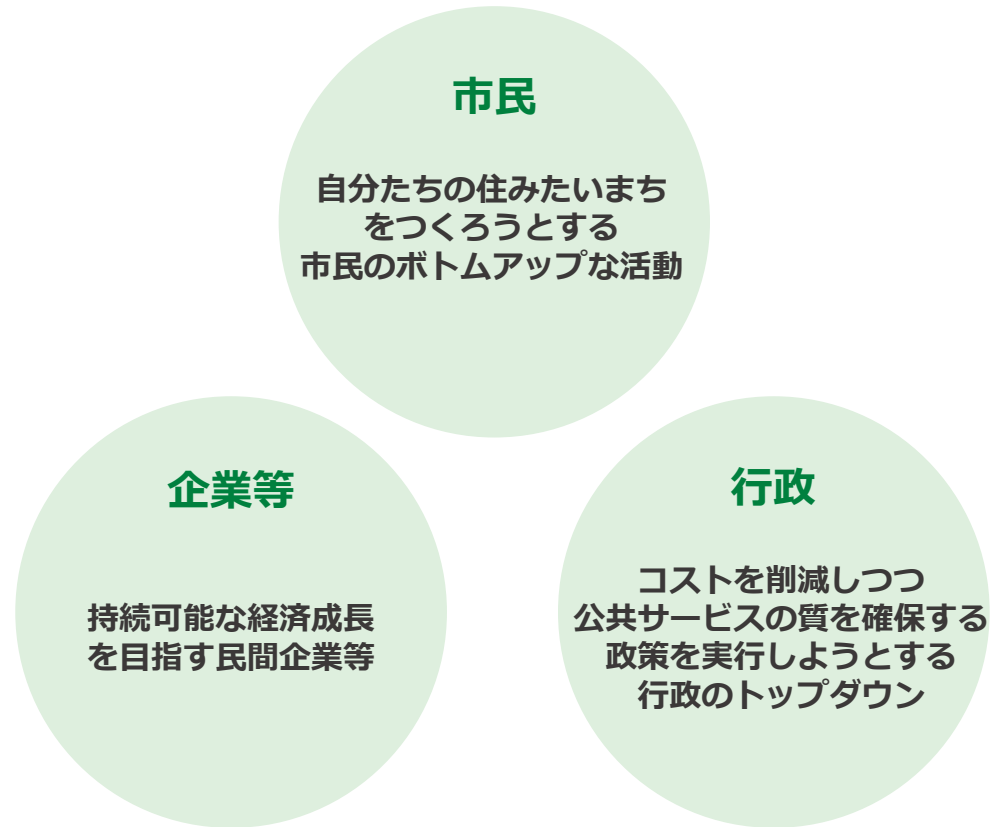
はじめてつかう人が本を借りるまで一連の流れで検討（単にオンライン手続き出来ればよいのではない。単に図書館カードとして紐づけ出来ればよいのではない。）

利用者の利便性向上だけでなく職員の業務負担軽減も意識

スマート図書館システムではなく、“スマート図書館サービス”というサービスをつくることを心掛けた

共に創ろう三田のスマートシティ

- 三田市が推進するスマートシティは「**市民一人ひとりが幸せを実感しながら住み続けられるまち三田**」を目指すまちづくり
- 人を“幸せ”にするために、デジタルを「どのように使いたいか」「使わないでほしいか」を考える・議論する**



-視点①- アジャイル型まちづくり

スモールスタートで始め、トライ＆エラーを繰り返すことでサービス開発にチャレンジする手法を積極的に採用する、変化に強いまちづくりを推進します。

-視点②- サービスデザイン思考

施策・事業でサービスやシステムを提供する場合は、デジタル活用ありきではなく、市民等の利用者の視点で考えて最適化を目指します。

-視点③- 共創によるイノベーション

課題解決のために組織や分野等の垣根を超え、横連携を行う、共創のまちづくりを推進します。新しい視点で課題解決を進めることでイノベーションの創出につなげます。

引用元：さんだ里山スマートシティ構想



共に創ろう 三田のスマートシティ



参考：安岡 美佳,ユリアン 森江 原 ニールセン「北欧のスマートシティ テクノロジーを活用したウェルビーイングな都市づくり」, 株式会社学芸出版社,2022年12月,17ページ

【再掲】三田市への応援を募集中



さんだ de ゲット!ふるさと納税

https://www.city.sanda.lg.jp/shisei_joho/2/10874.html



ふるさとチョイス (三田市)

<https://www.furusato-tax.jp/city/product/28219>



楽天ふるさと納税 (三田市)

<https://www.rakuten.ne.jp/gold/f282197-sanda/>



さとふる (三田市)

<https://www.satofull.jp/city-sanda-hyogo/>



ふるなび (三田市)

<https://furunavi.jp/Municipal/Product/Se-arch?municipalid=1175>



マイナンバーカードを使ったワンストップ特例申請のオンライン手続きに対応しています！