



なんて・すてき

那須町

## 記者発表資料 ～ Press Release ～

令和 7 年 12 月 23 日

役場窓口のデジタル改革（デジタル・フロントヤード改革事業）を進めます

町は、住民がより便利に行政サービスを利用できる環境づくりを進めるため、窓口業務をデジタル化する、デジタル・フロントヤード改革事業を開始します。本取組では、「書かない窓口」の実現をはじめ、キャッシュレス決済、セミセルフレジ、AI 電話対応の導入を進め、誰にとっても使いやすい行政サービスを実現します。

### 1 背景

行政手続の多様化や業務の複雑化が進む中、住民にとって利用しやすい窓口環境の整備が求められていること、また町 DX 推進計画で行政サービスのデジタル化が掲げられていることが背景にあります。

### 2 目的

住民が負担なく行政手続を行える環境を整備するとともに、窓口業務の効率化と職員の負担軽減を図り、質の高い行政サービスを提供することを目的としています。

### 3 実施内容

- ・書かない窓口の導入（申請書自動作成、入力支援機能の整備）  
併せてオンライン手続きを拡充し、来庁不要の手続きを目指します。
- ・キャッシュレス決済・セミセルフレジの設置による支払い手続きの簡素化
- ・AI 電話の導入による問い合わせ対応の効率化と品質の向上

### 4 実施時期

令和 8 年 1 月下旬より順次導入し、効果を踏まえながら運用範囲を拡大します。

◇本件に関する問い合わせ先

課・局名	係名	電 話	E-mail
企画政策課	デジタル推進係	0287-72-6935	kikaku@town.nasu.lg.jp