

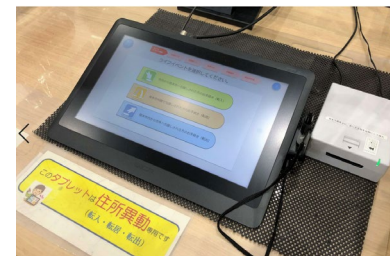
届出ナビシステムの導入 <熊本市（人口約74万人）>

○市民の住民異動に伴う手続きの負担軽減と、待ち時間の短縮を目的に、専用タブレットで届出を作成する「届出ナビシステム」を導入し、手続きや案内の分かりやすさ・正確性を向上させた。

<「早い」「やさしい」「均一で正確な」窓口を目指して >

課題

- 市民目線
 - ・申請書、届出書の書き方が難しく、分からない。どこの窓口に行けばいいのかわからない。
 - ・申請書の種類が多く、何度も同じ情報を申請書ごとに書かなければならぬ。
- 職員目線
 - ・妊娠や障がい者等に関して、窓口で市民に直接ききづらい点があり、案内漏れのリスクがある。
 - ・届出情報のシステムへの入力ミスのリスクがある。

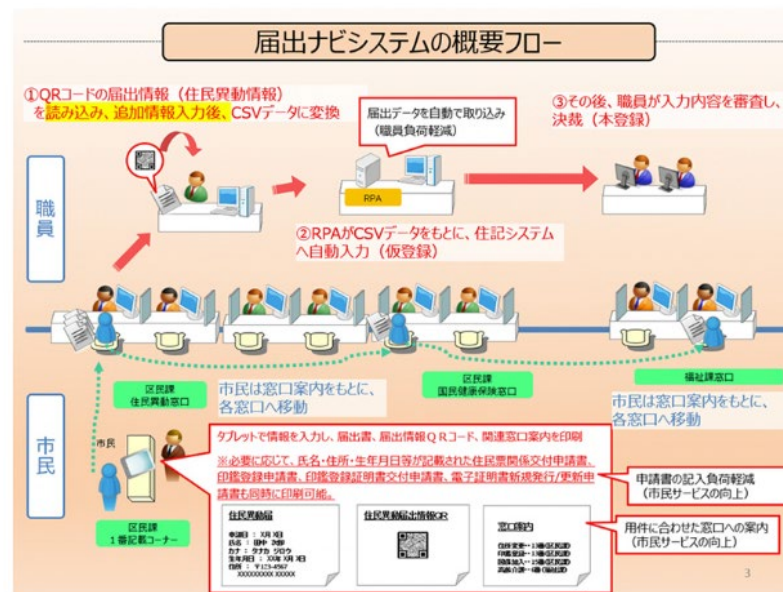


取組

- 窓口にて「タブレット端末」、「暗号化機能付QRコード」、「RPA」等のICTソリューションを活用し、「届出ナビシステム」を開発。
- マイナンバーカードの券面4情報を読み取り、市民が入力する項目を削減できるように工夫。
- 市民が入力し、印刷された暗号化機能付QRコードを介してCSV化し、基幹システムへRPAを利用して登録を行うことで職員の入力ミスのリスクをなくし、業務負担を軽減。

成果

- 申請書の記入負担の軽減
 - 届出ナビのタブレットで、転入、転居、区間異動の届出作成時、6割以上の市民が住民票交付申請書を同時に印刷。
- 窓口での受付開始から住基システムへの登録完了までの時間が削減され、市民の待ち時間短縮に繋がった。



市民の待ち時間	平均 4分30秒/件 の 短縮
職員の業務時間	平均 7分00秒/件 の 削減

スマート窓口導入によるフロントヤード改革 <青森県むつ市（人口約5万人）>

- 本庁舎及び分庁舎にスマート窓口（窓口業務支援システム・異動事前申請システム）を導入し、各種申請手続きの利便性が向上。

<システム導入により申請手続き時の記載事項の簡略化・住民異動前の事前案内を実現>

課題

- 住民異動手続き（転入・転出・転居等）や、住民票の写し・戸籍証明書・印鑑登録証明書等の交付申請に際して、従来は申請用紙に住民の方が記入する項目が多くあった。
- 複数の証明書を申請するときに、複数枚の申請用紙に同様の内容を記入する必要がある場合があるなど、申請者の負担軽減が課題であった。
- 申請用紙を記入していただくための記載台が窓口周辺のスペースを多く占有していた。

取組

- 市役所本庁舎市民課と、分庁舎の市民課業務担当課に窓口業務支援システム・異動事前申請システム（むつ市では「スマート窓口」と呼称）を導入し、専用端末と二次元コードリーダー等を設置。

成果

- 住民異動手続きや、各種証明書の申請の際、住民の方は記載台での記入を行うことなく、窓口職員が希望手続きをヒアリングの上、システムに入力。システムから出力された申請書の内容を確認していただき、署名のみで手続きが可能となった。
- 異動事前申請システムにより、来庁前にスマートフォン等で事前に質問事項に回答することで、住民異動（転入・転出・転居）の際に必要な手続きや担当課・必要な持ち物をご案内できるようになった。また、来庁時には事前申請に使用したスマートフォンで二次元コードを表示することにより自動的に各種申請書を作成することができるようになり、住民の負担軽減に繋がった。
- 記載台の数を減らすことができ、窓口周辺のレイアウトをより利用しやすい形に見直すことができた。



「書かない窓口」システム導入に併せた窓口DX <釜石市（3万人）>

- 高齢化率40%超という地域特性を踏まえ、若者から高齢者までメリットが大きい「書かない窓口」システムを導入
- 窓口のデジタル化に併せて、発券機の導入や総合窓口係の新設を行い、窓口のワンストップ化を実現

窓口業務のデジタル化 + 窓口業務のBPR ⇒ 釜石版窓口DX

課題

- 行政手続きのオンライン化が進んでいるが、**オンラインで申請できない高齢者**が一定数いることに加えて、**転入・転居等**複数の申請が必要な手続きは、必要な内容の判断が複雑であり、自力で**オンラインで完結させることが難しい**ため、来庁するケースが多い。
- **市民は、必要な手続きごとに申請書に住所等を記載**する必要がある。
- **職員は、申請のサポートに時間を要する**とともに、他部署での対応状況が共有できず、**何度も同じ内容をヒアリングする**必要がある。

取組

- 【デジタル化】「書かない窓口」システムにより、**手書き申請の原則廃止**及び、**住基システム等とのデータ連携**が可能になった。また、関連する申請書を一括出力することで、**複数の申請に係る所要時間の大幅な削減**と他部署への引継ぎがスムーズになった。
- 【デジタル化】混雑時は、どの申請で何人が待っているか等の可視化が出来ていなかったが、発券機システムの導入により、**待ち人数や待ち時間などが表示**され、**住民の心理的負担を軽減**した。
- 【BPR】部局横断的な申請の受付をする「**総合窓口係**」を新設し、**窓口のワンストップ化**を推進した。

成果

- **約55,000通**の申請書の記入に係る**負担を軽減**
⇒特に**高齢者から負担軽減の反響多**
⇒記載ミスの**確認作業も不要**となる
- 関連する**申請書の一括処理**により、転入・転居等の受付時間を**約20%軽減**（運用3カ月目時点の速報値）



発券機で待ち状況が見える化



紙の申請書は原則廃止

窓口業務改革 <宮城県角田市（人口約3万人）>

- 市民課窓口の業務委託による安定した窓口サービスの提供及び業務見える化による業務全体の効率化。
- マイナンバーカードを活用した行政手続の効率化と市民の利便性向上。

<市民に優しい簡単・便利な行政へ>

課題

- これまで市民課窓口業務についての業務マニュアルが存在せず、業務効率化が図られていない。また、人事異動による窓口業務の質の低下、業務の遅延や誤交付などの発生リスクが高くなることが懸念されていた。
- マイナンバーカードの利活用を推進しているが、カードを持つメリットが具体的に見いだせていなかった。

取組

- 市民課窓口の業務委託による窓口業務と窓口業務以外の仕分け及びマニュアル作成等の業務見える化による業務効率化。
- 職員自らが窓口利用者になりきり「窓口利用体験調査」を実施し、窓口業務の課題の洗い出し。（国の「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を活用）。
- マイナンバーカードを活用した住民票等証明書のコンビニ交付、オンライン申請範囲の拡大、「公共施設のオンライン予約システム」の導入及び「自治体窓口DXSaaS」を活用した「書かない窓口」の導入。

成果

- R5.10～市民課窓口業務委託
（R5.10 市民課職員時間外勤務 前年同月比△180時間）
- 「窓口利用体験調査」による窓口業務の課題整理
（氏名・住所の記入回数が多い、書類記載の時間が長いetc…）
- R5.1～住民票等のコンビニ交付（R5.1～10 実績4,299件）
- オンライン申請の拡大（R4年度末 36手続⇒R5.10末 46手続）
- R6.2～公共施設オンライン予約システム導入予定
- R6.2～「書かない窓口」導入予定

「窓口体験利用体験調査」の様子



「書かない窓口」イメージ



書かない窓口で業務改革 <東京都青梅市（人口約13万人）>

○「書かない窓口」の実施をととして、システム導入にとどまらず、業務フローの見直しや申請用紙の統合等、BPRを行うことで、市民と職員双方にとってよりよい窓口業務を実現した。

< 恐れずchallenge ～窓口DX～ >

課題

○オンライン化が進んでも窓口での手続きが完全になることはないため、窓口の負担を軽減し、よりよい行政サービスを実現する必要がある。

取組

○窓口支援システムの導入と申請書の見直し

システム導入に合わせて申請書のレイアウト変更や複数の申請書を統合。記載項目の削減と、必要枚数の削減を実現。

○業務フローの可視化と見直し

受付～案内までの業務フローを可視化。書かない窓口に適した内容へ見直した。

○対象業務の選定と連携課の設定

出生届と住所異動に関連する手続を選定。連携課の質問パターンが多く、限られた期間で内容の調整とシステム設定が大変だった。



成果

○8課22業務34種類の申請書等が（原則）手書き不要になった。

○最大で10分以上手続き時間を短縮できた。

○市民と職員それぞれから、「手続が楽になった」、「案内漏れの心配がなくなった」などの声をいただいた。

○「書かない窓口」のノウハウを活用して、令和5年6月からワンストップサービス「おくやみ支援窓口」を開始した。

手続きの流れ



- 今年度の行革の取組の一環として、市民生活課の窓口でキャッシュレス決済機器Airレジを導入し、窓口事務負担の軽減や市民の利便性の向上を図る。

課題

- 窓口混雑時に、現金のやりとりがあることで時間がかかってしまい、市民を待たせてしまうなど、不便をかけている状況があった。
- 現金のやりとりをすることで、お釣りを渡し間違えるなどのトラブルに不安を持つ職員もあり、心のゆとりを持って窓口対応を行う事が難しい状況が見られた。

取組

- 複数課で構成される窓口改革検討委員会を設置し、市民生活課の窓口でのキャッシュレス決済の必要性や機器の種類、運用方法について検討を重ねた。結果、Airレジを導入することとし、R5年7月から運用を開始した。

成果

- 現金をやりとりする時間が無くなったことで、1人当たりの手続きに要する時間が短縮され、スムーズな窓口対応に繋がった。
- 受領した金銭管理やお釣りの渡し間違いなどのリスクが減り、職員の事務負担の軽減が図られた。
- キャッシュレス化の普及により、現金を持ち歩かない方のニーズに応えられた。
- 日々の現金集計作業や銀行への収納作業の時間が大幅に短縮された。
(1日あたり20分の作業時間が5分に短縮された。)

<機器設置の様子>



<様々な支払い方法に対応>



書かない窓口サービスの運用 <富山県魚津市（人口約4万人）>

- 住民情報からの検索や身分証の読取りにより、基本的な住民情報が印字された申請書を自動で作成する「書かない窓口」を実現することで住民の窓口負担を軽減。

課題

- 転出入や出生などの手続きの際に、来庁者は複数の担当窓口を回り、窓口ごとに氏名、住所等を書く必要があった。

- ・何度も同じ情報を書かされてストレス
- ・子供を抱きながら書くのは大変



市民

取組

- 書かない窓口システムの導入
(概要)
 - ・ 住民情報からの検索や身分証の読取りにより、基本的な住民情報が印字された申請書を自動で作成
 - ・ 同時に必要な情報を他の窓口と共有
 - ・ 来庁者は、印字されない項目（保険証の情報など）のみ記入
(設置窓口)
 - ・ 市民課、社会福祉課、こども課、税務課（全26帳票）

成果

- 住民の窓口負担が軽減された。
対象帳票中「書かない窓口」の利用割合48.9%（令和5年8月実績）
(今後の課題)
- 業務システムとの連携

同じ情報を何度も提出する必要がありません！



<仕組みやメリットをマンガでPR>

セルフ型書かない窓口による利便性の向上 <山梨県山梨市 人口33,000人>

- マイナンバーカードを記帳台に読み込ませると、住所・氏名・生年月日などの情報が印字された申請書が出力。
- 来庁目的ごとのメニュー表示により、関連手続きの案内も同時に行うことで市民サービスを向上。

<マイナンバーカードを活用した市民・職員双方の事務負担の軽減>

課題

- 窓口に来庁される方は、一度に複数の申請を行う方も多く、申請書を全て手書きで記入するため、事務に時間がかかっていた。
- 申請書の記入箇所がわからない方への案内に職員負担が発生していた。

取組

- 市役所本庁舎にマイナンバーカードから取得した4情報を申請書に印字する記帳台を設置。
- 設置場所は総合案内窓口付近とし、案内職員が利用を促したり、利用をサポート。

成果

- システムにより必要な箇所に正確な情報が印字がされるため、申請書にかかる来庁者の記入の時間や職員のチェックの時間が削減。
- 来庁目的ごとのメニュー表示により、関連手続きの案内も同時に行うことで市民サービスを向上。
- 先行して設置していた住民票の写し等が発行できるキオスク端末と併せて運用し、来庁者がセルフで手続きを行えるようにすることで、職員の窓口業務負担を軽減。
- マイナンバーカードの普及促進にあたり、カード活用による利便性向上を実感できるシーンを創出。



書かない窓口の推進 < 関市（人口約8万人） >

- 令和5年4月より証明書自動交付機（キオスク端末）を市役所内に設置
- 窓口での書類の記載や証明書発行を待たずとも、マイナンバーカードさえあれば簡単に証明書入手可能
- キオスク端末では令和5年10月末時点で894件の交付実績

< マイナンバーカードを活用した証明書の交付 >

課題

- 関市での証明書交付は、窓口での申請書の記入が基本となっており、わざわざ窓口に来なければならず、申請書の記入や交付に時間がかかってしまっていた。
- 他自治体では申請書を書かない窓口の導入が進んでいる。

取組

- 書かない窓口推進と合わせマイナンバーカード取得の理由付けにもつながるため、令和5年4月より、市民課前（市役所1階）に証明書自動交付機（キオスク端末）を設置。
- **マイナンバーカードを利用し、キオスク端末にて住民票の写しや戸籍証明書、税証明書等を発行可能なため、窓口で書類の記入や交付の待ち時間無く必要書類を入手できる。**
- 市役所で1度体験していただき利便性や操作方法を知っていただくことで、今後の証明書の取得を市役所ではなくコンビニの端末で取得していただくなど、「書かない」（「行かない」「待たない」）窓口の実現を目指す。

成果

- 令和5年10月末の対象証明書発行件数42,369件のうちコンビニ交付件数は9,644件（うちキオスク端末交付件数は894件）となっており、**全体の約23%は窓口以外での交付となっており、書かない窓口の推進につながっている。**



- 書かない窓口の導入により住民の手続きの簡素化と高齢者等への負担軽減
- オンライン申請の導入で役所へ行かなくても必要な書類が手に入る
- 支所とオンラインで結ぶことにより各種相談や手続きの利便性の向上

< 住民の手続き簡素化・待ち時間の短縮 >

課題

- 窓口で住民が記入する書類が多く手続きに時間を有する。また高齢者にとっては【聞き】【書き】が困難な場合もあり更に時間を有して窓口が混雑する
- 町の面積が803.44km²と大きく、また本庁舎と支所間が最大25kmあり書類のやりとりや住民が相談に行くにも時間を有する

取組

- ★ 本人確認と内容確認署名で手続きが完了するようになり窓口混雑が解消された
- ★ 何度も窓口と待合を移動していたが1度で手続きが完了するため住民への負担軽減が可能となった

成果

- 住民)
- ・同じような内容を書く苦痛からの解放
 - ・説明を聞く手間からの解放
 - ・住民の待ち時間が最大10分削減
 - ・住民の窓口待ちによるクレームゼロ
- 行政)
- ・誰が来ても同じように受付できる業務標準化
 - ・住民の窓口待ちによるクレームゼロ



役所入口や待合所などに分かりやすく掲示



タブレットで手続き支援

「マイナポータル・ぴったりサービス」を起点とした取組 <静岡県沼津市（人口約19万人）>

- 「マイナポータル・ぴったりサービス」を活用した手続の一元化を起点として、オンライン申請の拡大及び地元企業との連携で「書かない窓口」の実証実験を経て導入することで市民の利便性を向上させるとともに、オンライン申請された申請情報のデータ処理等にRPAを活用し業務の効率化を図った。

< 「マイナポータル・ぴったりサービス」・マイナンバーカード・RPA・書かない窓口の連携 >

課題

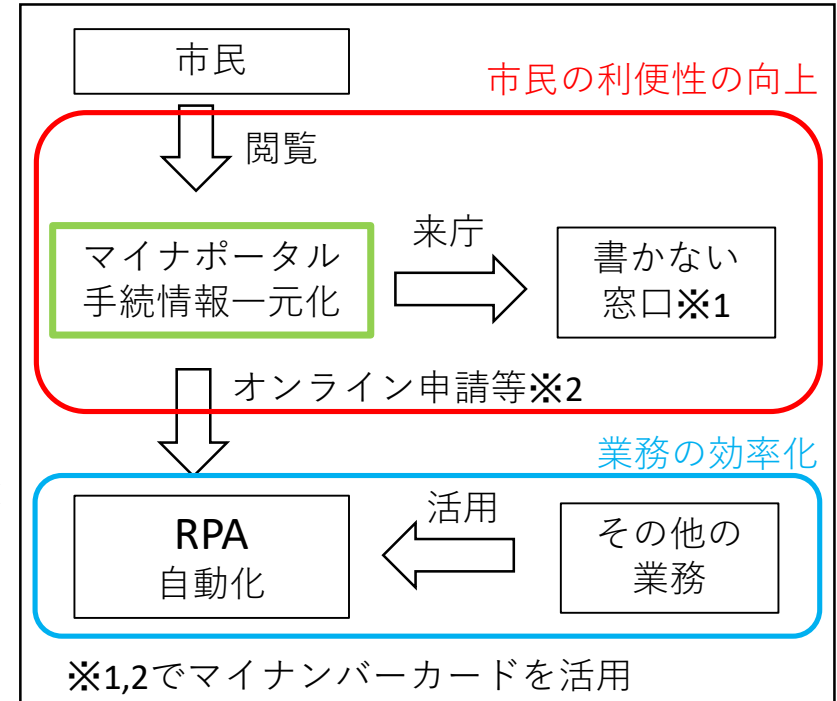
- 市役所への手続が各ホームページに掲載されており、わかりづらくなっているため、手続の内容を容易に調べられるようにしたい。
- 市民が市役所に来庁せずに、いつでもどこでも、手続が行えるようにしたい。
- 市民が市役所に来庁した際に、出来るだけ手書きの工程を減らしたい。
- 市役所内でのオンライン申請等のデータ処理を効率よく行いたい。
- 市役所内でのデータ処理において、人的ミスを防ぎたい。

取組

- 「マイナポータル・ぴったりサービス」へ市役所の手続の情報を一元化し掲載
- 市民がいつでもどこでも、手続ができるよう「マイナポータル・ぴったりサービス」を活用したオンライン申請を拡大するほか、地元企業との連携で「書かない窓口」の実証実験を行い、効果があったため導入
- オンライン申請された申請情報等の定型的なデータ処理の効率化及び人的ミスを防止のためにRPAを活用

成果

- ほぼ全ての市役所への手続を「マイナポータル・ぴったりサービス」へ掲載し、これまで個別に掲載されていた情報を一元化することで、オンライン申請の可否や必要な書類等の手続情報を、市民が簡単に調べられるようになった。（掲載数：529件（R5.9末時点））
- 「マイナポータル・ぴったりサービス」等でオンライン申請が可能な手続を拡大することで、市民がいつでもどこでもオンライン申請することが可能となったほか、市役所へ来庁する場合でも、書かない窓口の導入により、手書きの工程を減らすことができた。（オンライン申請可能な手続数：236件（R5.9末時点）、書かない窓口はR5年度中に導入予定）
- これまで職員が行っていたデータ処理時間約517時間に対して、RPAを活用することにより約110時間で処理することが可能となり約407時間の削減をすることができた。これにより、その時間を市民との時間や政策立案業務の時間へ充てることが可能となったほか、職員による作業の際に発生する可能性のある人的ミスも防ぐことができた。（※削減時間等はR5.9末時点）



書くことを苦手とする人に向けた住民異動届作成タブレットの設置 <春日井市 31万人>

在留カード・マイナンバーカード・運転免許証を読み取り、利用者は負担なく住民異動届を作成できる。また、内容をデータ化したQRコードも併せて印刷し、住民記録システムに読み取らせることで、職員によるパンチ作業を自動・高速化する。

<外国人住民の増加と高齢化により求められる窓口のパフォーマンス向上>

課題

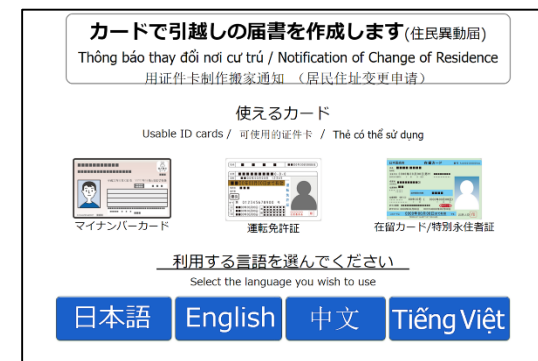
- 住民異動届は、多くの外国人や高齢者にとって記入の難易度が高く、職員によるつきまきりの案内を必要とすることが多く、その間は窓口パフォーマンスが低下することになる。
- 外国人の住民登録パンチ作業は、在留資格・在留期間など日本人の約1.5倍の入力が必要であり、利用者の待ち時間にも影響する。
- 就労などを目的とした国外からの外国人住民の増加、高齢化の進行といった課題はさらに大きくなる見込みである。

取組

- 在留カード・マイナンバーカード・運転免許証を読み取り、住民異動届を印刷できるタブレットを開発。
- 外国人でも職員のサポート無しで利用できるよう、英語・中国語・ベトナム語に対応。
- 住民異動届情報をQRコード化し、住基端末で読み取りRPAでパンチ作業を自動・高速化。

成果・メリット

- 利用者からは「早い」「シンプルで簡単」「わかりやすい」という声が得られている。
- 1件あたり9分の案内時間と7分の入力時間が削減できる（実証実験中）。
- 書くことを苦手としない人にはタブレットの利用を強制しないため、タブレット操作のサポート役を設置する必要が無く、1基の設置から、安価に始められる。
- RPAを活用することでシステム標準化の影響を受けにくい。
- 国により転出証明書のQRコード化が予定されているが、転出証明書が伴わない、外国人の国外転入にフォローし続けられる。



「書かない窓口」の導入 <京都府木津川市（人口約8万人）>

- ライフイベント（転出入・転居等）や証明書発行に伴う手続きにおける、各種申請書類の記入手間の省略、所要時間の短縮による市民利便性向上 & 業務効率アップ

<窓口手続きのデジタル化による市民・職員双方の負担軽減へ>

課題

- 申請書の記載方法の説明や、申請内容の確認・修正作業等に時間を要し、窓口混雑の要因となっていた。
- ライフイベントに係る手続きは、特に長時間を要し、市民、職員双方に大きな負担となっていた。
- 感染症拡大防止策として、3密を避ける窓口の構築の必要性があった。

取組

- 受付カウンターの6ブース中3ブースに「書かない窓口」を設置。
- 窓口で必要な手続きを聞き取り、**持参された本人確認書類をもとに職員が申請書作成を支援。**
- ライフイベントに係る手続きと同時に行うことの多い、**他課所管の申請書を、あらかじめ氏名等を印字した上で作成し、所管課に案内。**
- 申請種別に番号札を発行し、各職員の役割を明確にすることによる動線の改善。



成果

- 市民サービスの向上
 - ・ **窓口で申請書への記載方法等に悩むことがなくなったことに加えて、申請における氏名・住所等の基本情報を記入する必要がなくなった。**
 - ・ 所要時間の短縮により、3密の防止に寄与。
 - ・ 利用者アンケートでは7割の方が「満足」と回答。
- 職員の負担軽減と業務の効率化
 - ・ **申請書への記載方法の説明や記入中の待ち時間が不要となり、受付が効率化。**
 - ・ 受付時に必要事項を順番に聞き取ることにより、確認作業が効率化されるとともに手書き文字の誤読が減少。
 - ・ 業務の効率化により、各自の担当業務に集中できる時間の確保に繋がった。

手続き所要時間の短縮		
証明書発行	8分→5分	3分短縮
異動入力	16分→7分	9分短縮



「書かない」「待たない」「迷わない」デジタル窓口 <三木市（人口約7万人）>

○タッチパネル端末とスキャナーを設置し、異動届などの書類を手書きすることなく住民情報システムに連携されるため、申請情報が関連する各課へ即座に共有され、転入・転出・転居手続きが簡単になる窓口業務改革を実施。

課題

- 「何度も書かされる」「待たされる」「次にどこに行けばよいかわからない」など、窓口の混雑や異動手続きの煩雑さがあった。
- 各課でその都度、手書の書類をデータとして手入力する必要があった。

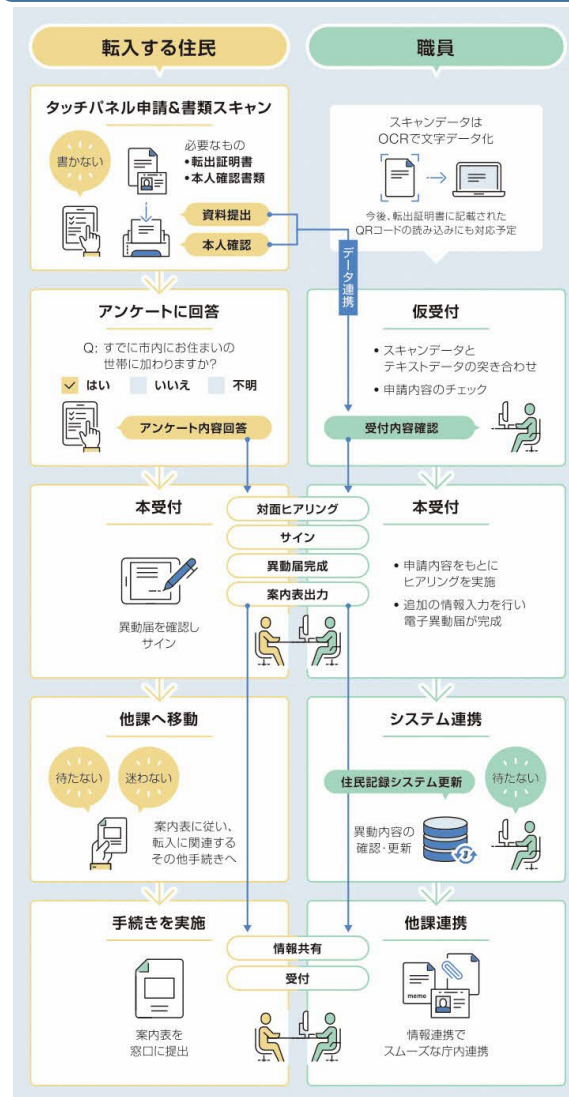
取組

- タッチパネル端末とスキャナーを設置し、転出証明証や本人確認書類などをスキャンしデータとして取り込む。タッチパネルで異動手続きに必要な簡単なアンケートに回答するだけで、手書きすることなく異動届が作成される。
- 異動届に伴って必要となる手続きをする部署の案内表を交付。
- 異動届のデータがリアルタイムで各課へ共有されるように住民情報システムと連携。

成果

- 転出証明証や本人確認書類などをスキャンすることで、異動届への記入の手間を削減。
- 職員が対面ヒアリングをしていた内容の一部をタッチパネル端末によるアンケートにしたことで、「聞き忘れ」「確認漏れ」を防止し、職員のスキルや経験に依存した属人的な対応のばらつきがなくなった。
- 必要な手続きをする部署の案内表を交付することで、手続き漏れを防ぐだけでなく、どこに行けば良いか迷うことなく案内が可能。
- 関係各課と住民情報システムを通じて情報が共有されるため、住民は何度も本人確認書類を提示する必要がなく、関連書類や職員間メモも共有できるため、スムーズな他課連携とともにペーパーレス化が可能となった。

例：住民・職員の作業内容とデータ連携の仕組み（転入手続き）



子育て応援優先窓口を設置<岡山県高梁市（人口約3万人）>

- 本庁舎・各地域局の窓口において、子ども連れや妊婦等の方の優先窓口（子育て応援優先窓口）を設置し、子育て世帯の負担を軽減。

課題

- 転入、転出等の行政手続き時の待ち時間に、子どもが退屈したり、妊婦の方を待たせるなど、子育て世代の方にとっては負担となっていた。

取組

（経緯）

- 日本青年会議所が推奨する、子育て世代が“子どもを産み育てたくなる社会”を実現しようとする趣旨に賛同し「ベビーファースト運動」へ令和4年9月に参画。
- こども家庭庁が推奨する、こどもたちのために何がもっともよいことかを常に考え、こどもたちが健やかで幸せに成長できるような社会を実現するという「こどもまんなか」の趣旨に賛同し、「こどもまんなか応援サポーター宣言」を令和5年7月に実施。
- こどもまんなか応援サポーター宣言に基づく取組の一つに「こどもファスト・トラック導入に向けた検討」を掲げ、子育て応援優先窓口の設置に向け、関係課と調整を図った。

（設置場所）

- 関係課へ子育て応援優先窓口を設置。（こども未来課、市民課、健康づくり課、税務課、都市整備課、こども教育課、各地域局）すべてのフロアに1箇所以上設置。

（取組）

- 庁舎入口、優先窓口設置箇所、市民課受付画面（サイネージ）には、他の利用者に理解と協力を求める内容を掲示（右図参照）し、同意が得られるよう周知を図っている。

成果

- 現時点で子ども連れや妊婦の方を窓口で待たせるという状況は発生していない。
- 本取組を参考に、市内のイベント時には子育て優先レーンを設置されている。その他、企業へは窓口の優先レーンや子育て応援駐車場の設置に向け、声かけを実施している。市内全体でこども・子育てに優しい取組の推進を図っている。



スマート窓口実現事業 <徳島県那賀町（人口約0.7万人）>

- 本町において特に申請頻度が高い、もしくはライフイベント時に一括して申請することが望ましい申請について、マイナンバーカードや運転免許証から住所・氏名等の情報を読み取り、各種帳票に自動転記するシステムを導入・運用

< 書かない窓口の実現による事務処理効率化 >

課題

- ライフイベントに伴う窓口での手続きは多岐に渡り、申請者と職員双方にとって手間と時間の負担が大きなものとなっている。
- 相対的に高齢者の割合が大きい本町では、申請書記載内容の確認作業が少なからず窓口担当者の負担となっている。

取組

- 令和4年度末に環境構築が完了し、令和5年度に実運用段階に入っている。
- 取組前と比較すると、確実に記入に係る負担は軽減される仕組みとなっている

成果

- 令和5年度から運用を開始しており、具体的な効果検証については現在検討中である。
- 効果検証の方法については、利用者へのアンケートを実施し確認している。今後は、アンケート結果や窓口担当者から要望や改善点をヒアリングし、さらなる運用改善に努める。

異動受付支援システムの導入〈長崎市（人口約40万人）〉

○本庁舎と主要な地域センターに異動受付支援システムを導入し、来庁者の記載負担を軽減するとともに、データ連携により職員の入力作業を低減。

〈庁舎移転を契機に、書かない窓口へ〉

課題

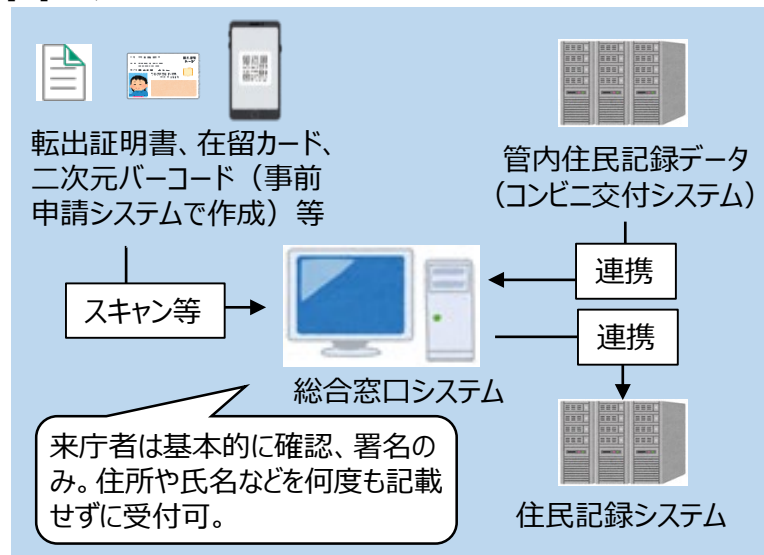
○本庁舎を含め各地域センターでは住民異動及び、それに伴う関連手続きを取り扱っている。各手続きにおいては、それぞれの届出ごとに市民の方に手書きでの記入をお願いしており、手続きに係る手間と業務の処理に一定の時間を要していた。

取組

- 本庁舎と主要な地域センター計6か所に導入。
- 異動受付支援システムでは、転出証明書、在留カードや二次元バーコード等のスキャンのほか、管内住民記録データの連携により住民異動届を作成。来庁者は職員が作成したデータを確認し、署名する。
- 関連手続きにおける届出についても、自書が必要でない場合は作成データを流用し印字することにより、必要最低限の記載で完結。
- 異動受付システムで作成したデータを住民記録システムに連携することにより（転入のみ）入力作業の低減。

成果

- 来庁者アンケートでは記載の負担軽減について99%の方が「満足またはやや満足」と回答。また、受付時間も84%の方が「短いまたはやや短い」と回答。
- 職員においても、帳票類を準備する手間の軽減、届書等の補正にかかる時間や手間の軽減、異動届や届書に正確な住所を記載できるようになり受付間違いが減ったなどの意見が聞かれた。



多言語映像通訳システム導入 <西原町 (人口約4万人)>

- 外国人住民が住む地域において、多言語映像通訳システムを導入することで窓口対応をスムーズにし、手続きに要する時間を短縮。
- 特定の職員に頼っていた外国人住民への対応がいつでも、どこでも可能になり、住民及び職員双方の負担を軽減。

< 外国人住民の利便性向上及び職員負担軽減 >

課題

- 本町においては国立大学の外国人留学生寮が立地していることもあり、留学生やその家族が役場庁舎を訪れ自身で各種手続きを行う光景が時々みられる。
- 庁舎を訪れる外国人は日本語での会話が難しい方も多く、英語に長けた職員が対応することとなり、本来の担当職務ではない場合であっても通訳者として対応せざるを得ない状況がある。
- 英語のできる職員が当日不在の場合は、担当職員がジェスチャーや簡単な単語のみで必要書類の記入等を説明するため、説明に時間を要することや相手にうまく伝わらないことが課題となっていた。

取組

○民間事業者の提供する「多言語映像通訳システム※」を導入し、手続き時間の短縮による外国人住民へのサービス向上を図るとともに、職員の負担軽減につなげる。

※「多言語通訳システム」・・・タブレット型の端末を介し、民間事業者が雇用する通訳者とリアルタイムでやり取りを行うことができる。英語、中国語、韓国語等の多言語対応のほか、手話通訳も可能。また、単独通信も可能なタブレットのため、窓口外へ持ち運んで使用することができる。

成果

- 本来伝えたい意図が正確に伝わることで、窓口対応がとてスムーズに進み、手続きに要する時間も1件あたり30分が15分程度に短縮されるなど、外国人住民、職員双方にメリットが生まれた。
- 本来担当ではない職員が通訳だけのために対応することがなくなり、業務負担軽減につながっている。

