

17 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】

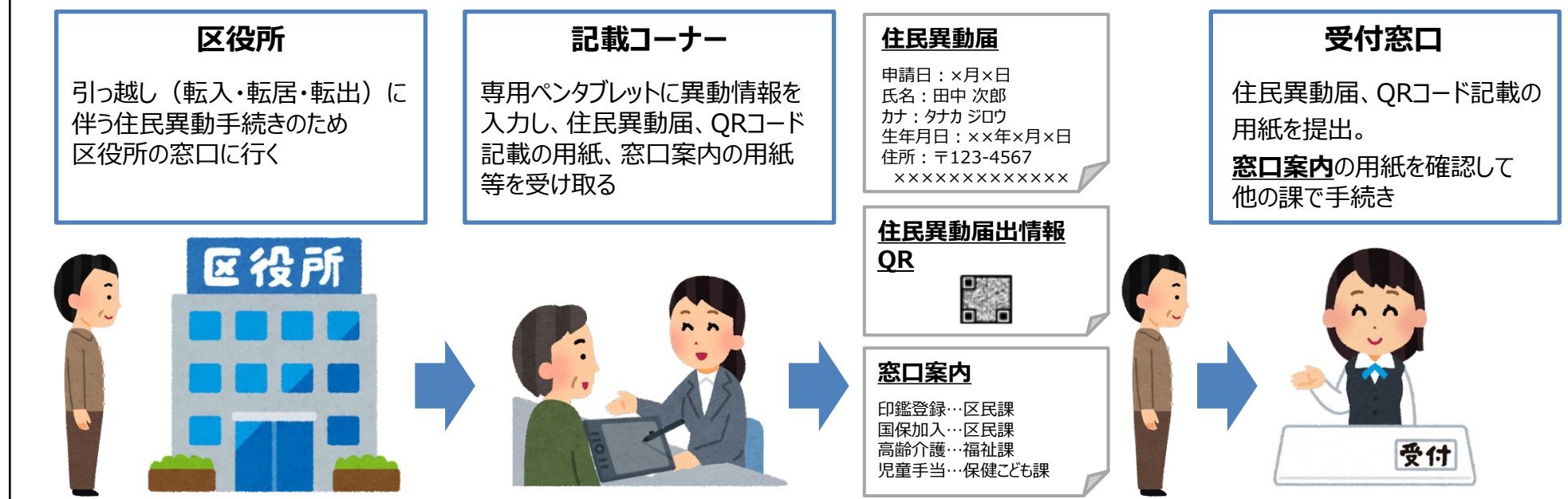


- 専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」とQRコード、RPAを併用し、1手続あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒、それぞれ削減

事業の概要

- 引っ越しに伴う住民異動手続きの負担軽減と、待ち時間短縮を目的として、**専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を、5区役所区民課に設置。**
- 届出ナビシステムにマイナンバーカードを読み込ませることで、氏名等の情報の入力を一部省略が可能。
- 時間をかけずに簡単に届出書が作成できるほか、**引っ越しに伴うその他の必要な手続きを把握可能。**

【手続きの流れ】



17 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】

事業効果



- 手続き1件あたり、市民の待ち時間を4分28秒、職員の作業時間を5分52秒（年間で約2,242時間）、それぞれ削減した。
- 窓口対応時の職員の経験の差が少なくなり、一律なサービス提供ができるようになった。
- 妊娠や障がい等に関して、窓口で市民に直接聞きづらい点について、口頭での質問が不要となった。
- 令和5年度の住民アンケートでは、「届出ナビシステムが便利であるか」という質問に対し、88%が「とても便利」「おおむね便利」と回答した。

コスト



※主にシステム導入等に係るコストを記載

イニシャルコスト ※税抜	52,949千円
(内訳) ・システム開発経費	51,180千円
・RPA連携検討委託費	1,769千円
(備考) —	

ランニングコスト (1年あたり) ※税抜	16,398千円
(内訳) ・運用管理及びRPA対応業務委託	11,098千円
・機器賃貸借料	4,213千円
・その他諸経費	1,087千円
(備考) デジタル田園都市国家構想交付金TYPE 1による補助額：26,995千円（R4年度）	



スケジュール

検討開始から導入までの期間 8か月

スケジュールの内訳

R元.8～9	システム開発
R2.3～8	RPA開発・導入準備
R2.9	運用開始



サービス提供事業者等

サービス提供事業者	富士通Japan株式会社、ソフトバンク株式会社、株式会社デンソーウェーブ
サービス名	セルフ窓口システム
運用形態	パッケージ製品を基に個別カスタマイズしたシステムをオンプレミス環境で運用
その他参画主体	—



担当部署 熊本市市民生活部地域政策課

電話 096-328-2031

メール chiikiseisaku@city.kumamoto.lg.jp

17 専用タブレットと届出ナビシステムによる住民異動手続の効率化【熊本県熊本市】



（総務省）

届出ナビシステムの取組の経緯・きっかけを教えてください。

2017年度から、熊本地震からの復興に最優先に取り組みながら、前例にとらわれずに行政サービスの向上を図ることを目的とし、従来の行財政改革による取組に加え、「自ら考え、自ら見直し、自ら行動する」市役所を目指し市役所改革をスタートしました。

そんな折、繁忙期等の窓口における混雑緩和を検討する中で、窓口改革の取組に力を入れることになりました。

その際、**市民目線**、**職員目線**で課題を整理しました。

市民目線	職員目線
・ 申請書、届出書の書き方が難しく、分からない。 ・ どの窓口に行けばよいか分からない。 ・ 申請書の種類が多く、何度も同じ情報を申請書毎に書かなければならない。 （例）熊本市に転入時、「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」を取得する場合、4枚の申請書等に氏名、住所、生年月日等の記入が必要。	・ 妊娠や障がい等、直接聞きづらい点があり、案内漏れのリスクがある。 ・ 職員が届出情報をシステムに手入力する場合、入力ミスのリスクがあり、業務負担となっている。



（熊本市）



届出ナビシステムの取組の工夫点や利用者の反応を教えてください。

システム構築はアジャイル開発を実施し、**区民課職員、総務・情報部門の職員、会計年度任用職員など住基制度**を知らない方を含む延べ**178人**が参加し、**全12回の機能評価を実施し、意見等は457件**にもなりました。

また、入力された情報をもとに、住所変更に伴い、その世帯で手続が必要となる窓口を案内する「窓口案内シート」も発行し案内の効率化は図っています。**約9割の方から利便性が高いと評価**を得ています。（R5年、N=344名）



今後の展望を教えてください。

以下の検討を進めています。

- ・ 書かない窓口（DXSaaS導入検討）
- ・ 多言語化対応について検討
- ・ 住民異動関係以外の証明書発行や届出書作成についての検討



☆担当：熊本市 市民生活部 地域政策課☆

【参考情報】 熊本市人口：73.1万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：専用タブレットで住民異動届ができます！（https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=29078&e_id=14）

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門（指定都市等）（<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0015.html>）