

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】

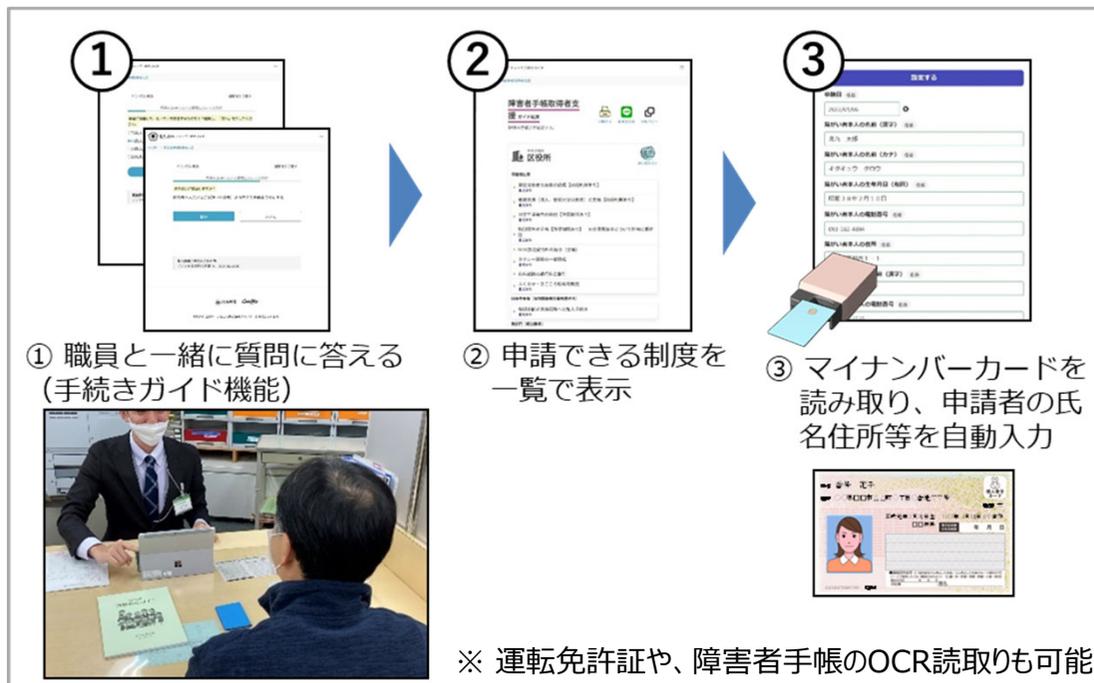


- マイナンバーカードから4情報を読み取り、申請者が書類に書かなくてもよい、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図る

事業の概要

- 下図のとおり、住民と一緒に質問に答えながら手続きを進めることにより申込可能なサービスの一覧を提供。その申請書の氏名や住所等は、マイナンバーカードのICチップに記録されている4情報を読み取ってプレ印字。
- 住民は、多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残るためわかりやすい。
- 職員は、案内漏れによる訴訟リスクが低減し、市民への説明が効率的にできる。

※異動後間もない職員でも一定の対応が可能に



※「書かない窓口」のシステムを段階的に導入。身体障害者手帳の交付事務で実証を開始し、現在は、7区役所すべての死亡関係手続（おくやみコーナー）で本番運用を開始

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】



(総務省)

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

このサービスを実証する「高齢者・障害者相談コーナー」は、区役所の中でも特に職員の負担が大きい部署です。

<窓口の負担となる主なポイント>

- ・ 障害者へのサービスの種類が多い上に、障害の程度や部位、世帯構成、所得などの要件で適用可否が異なる
- ・ 職員の異動時期と繁忙期（4月初旬～9月末）が重なるため、OJTによる指導も困難
- ・ 手続きが幅広く複雑なため、担当する範囲以外は市民からの相談の対応が難しい
- ・ 申請書は数十種類以上あり、システムから出力するもの、棚に紙で置いているものなど様々で職員が混乱する
- ・ 誤った説明や、受けられるサービスの案内漏れがあると最悪の場合、訴訟に発展する恐れがある



(北九州市)

中でも、最も負担が重いのが「身体障害者手帳」の交付時の説明です。

交付の際は、市が独自に作成した冊子「障害者ガイド（約140ページ）」をお渡しして、その障害者の方が申請できる可能性のあるページを開き、一つ一つ説明します。

重度障害者の場合、制度の説明をして申請書に記入していただくことを何度も繰り返すため、**一人当たり30分～1時間弱**かかります。

手帳を交付される市民も、何度も申請書に書かされる上に、一度聞いただけでは覚えることが難しいほどの情報量になりますので、**当日申請したもの、後日申請が必要なものなどが分からなくなり、問い合わせも多くなります。**

職員にとっても、誤った説明や案内漏れは許されないため、心理的負担が非常に重い手続きでした。

9 「マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置【福岡県北九州市】



(総務省)

導入に当たり工夫している点や現時点での成果を教えてください。

デジタル市役所推進室の職員が担当窓口へ異動したことをきっかけに、この窓口の負担をデジタルで何とか解決できないか考えた結果、民間事業者の申請書作成支援や手続案内のサービスに辿り着きました。

このサービスの提供事業者へ課題感を伝えたと、非常に前向きに全面的な協力をいただけることになりました。

そこでまずは、障害者手帳の中でも発行件数が多い、制度が複雑な「重度の身体障害者」をターゲットにして、各制度の申請書、申請の要件、窓口でどんな質問をしているのか、改めて整理しました。

整理結果をサービスに反映してもらったのち、令和3年9月に実証実験として窓口で使ったところ、時間的には30分～1時間弱かかっていたものが、約20分に短縮できました。

また、住民も自分が使える「サービス一覧」が手元に残り、「わかりやすかった」との声がありました。

当初はプレ印字する情報（氏名や住所）は職員がキーボードで入力していましたが、住民から話しかけられたり、誤入力もあったことから、まずはマイナンバーカードの読み取り機能、次いで免許証や障害者手帳からのOCR機能も実装していき、職員の負担はさらに減りました。



(北九州市)



本取組の今後の展望を教えてください。

現在の、身体障害者手帳交付のサービスは、当該窓口の事務の一部であり、また市民への公開も念頭に整備したものであることから、ツールの利用頻度も高くなく、また表示される説明も中途半端な面がありました。

今年度は、「職員専用の窓口事務補助ツール」として、市民対応レベルの均一化、事務ミス防止を主眼としたツールとしてその他の多くの業務もカバーできるように拡張する予定であり、デジタル市役所推進室と区役所窓口の職員が一緒になって検討を開始しています。

市民にとって「わかりやすい」「書かなくてよい」、職員にとっても窓口の負担が軽くなり、マイナンバーカード等からの正しい情報を反映した申請書が作成できるものとして、窓口業務の改善に役立つツールとして多くの場面で使ってもらえるサービスに育てていきたいと考えています。



☆担当：北九州市 デジタル市役所推進室☆

【参考情報】 北九州市人口：93.7万人

関連URL：北九州市デジタル窓口 (<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dch/>)

北九州市政だより（令和4年2月15日号特集） (<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/page/dayori/220215/special/special.html>)

受賞歴等：日経自治体DXアワード 大賞受賞 (https://www.city.kitakyushu.lg.jp/digi/337_00026.html)