

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

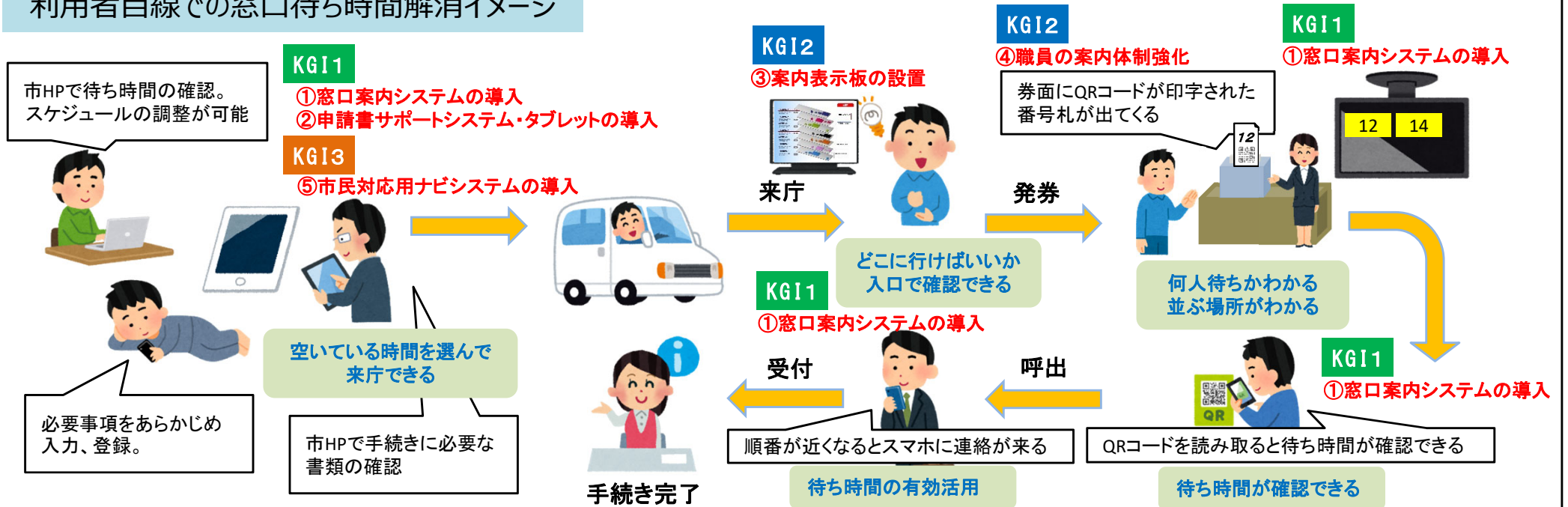


- 「手続ナビ」による的確な手続案内、「申請サポートプラス」による申請書作成・システム入力効率化により住民異動手続の待ち時間を大幅に短縮※ 繁忙期（3～4月）の最大待ち時間:100分→38分（62分短縮）

事業の概要

- 「手続ナビ」：スマホ等から質問に回答するだけで、必要な手続や持ち物等をお知らせ。担当課が異なる手続を横断的・網羅的に確認でき、**必要な手続を調べる時間の短縮や手続漏れを削減。**
- 「申請サポートプラス」：市役所に行く前にウェブフォームに必要事項を入力し申請書類を作成。申請書の内容は、QRコードにより基幹システム等から読み込めるので、**多くの入力作業が自動化。事務負担大幅軽減。**

利用者目線での窓口待ち時間解消イメージ



10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】



(総務省)

取組のきっかけを教えてください。

住民異動手続は、“行政の手続きは複雑で何枚も申請書を書く”といったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届け出しなければならず、市民の負担となっており、待ち時間の短縮も課題となっていました。

特に繁忙期は、市民の待ち時間が100分を超えることに疑問をもったことがきっかけです。



(横須賀市)



取組の成果を教えてください。

住民異動手続においては、**繁忙期である3～4月の最大待ち時間が100分から38分に大幅短縮**できました。

また、実際に利用された住民の方からは、「簡単で使いやすい」という声をいただいています。



今後の展望を教えてください。

内部処理の業務フローに改善の余地があると考えており、入力したデータを活用しRPAにより住基システムへ連携する仕組みの実現を検討しています。

住民異動手続に加え、**令和4年度から新たに子育て支援関連手続にも本取組を本格導入**しましたが、今後もさらに他の窓口業務への横展開を図り、市民を待たせない負担の少ない窓口を目指していきます。



☆担当：横須賀市経営企画部 デジタル・ガバメント推進室☆

【参考情報】 横須賀市人口：39.3万人

関連URL：横須賀市デジタル・ガバメント推進方針等 (<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/index.html>)

令和4年度 夏のDigi田甲子園 実装部門 (指定都市 他) ベスト4 (<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/menubook/0008.html>)

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続ナビ画面イメージ (<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>)



引っ越しに関する手続きを選択

10 手続ナビや申請サポートの活用で住民異動手続の待ち時間を60分短縮【神奈川県横須賀市】

参考資料

手続ナビ画面から申請サポートプラス画面への遷移例

The image shows two browser windows side-by-side. The left window is titled '手続き書類作成サポート | 横須賀市' and displays a list of online application options under the heading 'オンラインで作成できる申請書一覧'. The '転入届' (Move-in application) is selected with a radio button. Other options include '住民票の写しを取得する', '新しく印鑑登録をする', '印鑑登録証明書を取得する', 'マイナンバーカードを持っている', 'マイナンバーカードに公的個人認証(電子証明書)を設定する', '中学生以下のお子さんがある', and '高校生以下のお子さんがある'. A green arrow points from the '転入届' option to the right window.

The right window is titled '申請サポートプラス' and shows a form titled 'あなたについて'. It has a progress bar with 6 steps: 1. あなたについて, 2. 世帯情報, 3. 手続き情報, 4. 住民異動届, 5. 住民票の写し等請求書, 6. 印鑑登録申請. Step 1 is active. The form contains several questions with input fields and radio buttons: '窓口で手続きする日を教えてください' (with date picker for 令和5年3月31日), '引っ越しの日を教えてください' (with date picker for 令和5年3月31日), 'あなたに配偶者はいますか' (radio buttons for はい, いいえ), 'あなたに子どもはいますか、またいる場合は何人ですか' (input field with 0 and +/- buttons), '配偶者、子どもの他に同居している方はいますか、またいる場合は何人ですか' (input field with 0 and +/- buttons), and 'あなたまたは同居している方に外国籍の方はいますか' (radio buttons for はい, いいえ). A blue box at the bottom says 'QRコードは複数個作成されます。全てのQRコードをご持参ください。' and a button at the bottom right says '<< 前のフォームに戻る'.

チェックを付けた申請書を作成する