

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】



- 事前に申請内容を入力するとスマホアプリに表示されるQRコードやマイナンバーカード等窓口端末で読み取ることで申請書を簡単かつ正確に作成

事業の概要

- マイナンバーカード等※の住民の基本情報を「書かない窓口システム」に連携し、本人確認と情報入力を同時に実施。
- スマホの「しまナビ」アプリを使い、事前に申請書の必要情報を入力し、QRコードを窓口端末にかざすだけで、必要な申請書や証明書が印刷される仕組みを導入。QRコードは、住民情報システムと連携されているため、職員が介在する手間を最小限にしています。※住民情報システムと住民のQRコードを連携できる仕組みは三重県初の導入
- 2種類の書かない窓口システム導入により、窓口周辺の記載台を全て撤去。

書かない窓口（マイナンバーカード対応）

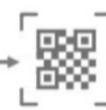


窓口に直接お越しください。（記載台での記入は不要です。）
窓口で欲しい証明書についての聞取りと本人確認をします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご用意ください。



聞取りながら作成した申請書をお渡します。
印字された申請書の内容を確認し、署名をお願いします。これで申請は完了です。
（*）読み取りした情報をシステムに連携します。

書かない窓口（スマートフォン対応）



事前に、アプリの「申請ヘルパ」の設問に沿って申請内容を登録してください。
申請内容を組み込んだQRコードが作成されます。
窓口でQRコードと本人確認書類をご提示ください。

印字された申請書をお渡します。
申請書の内容を確認し、署名をお願いします。
これで申請は完了です。
※窓口プリンタに申請書と証明書が出力されます。

（*）読み取り可能な本人確認書類：マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書等

<対応する手続> 住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等、所得証明書、課税・非課税証明書、車検用納税証明書等、住民異動届、印鑑の登録・廃止、印鑑登録証の再交付等

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけを教えてください。

住民異動の届出や各種証明書を取得の際、窓口で申請書を記入する必要があり、申請書の記入の漏れ・誤り等による訂正、職員による申請内容のシステム入力等行うため、市民の窓口滞在時間が長くなっていました。

このため「書かない窓口」体制の構築により市民の「書く負担」を軽減し市民サービスの向上や業務効率化、新型コロナウイルス感染症防止策として市役所滞在時間の短縮を図りました。当初は、いくつかの申請書のみの対応でしたが、徐々に市民課窓口で扱う各種申請書にも拡大していきました。



(志摩市)



具体的な成果や工夫している点、活用した国の支援策を教えてください。

当市は高齢化率が高いことから、高齢者には書く負担や身体的負担を軽減しつつ、必要事項を聞き取る窓口体制の整備を基本とし、その中で効率よく短時間で処理可能となる方法を考えました。

また、高齢者対応の観点から、窓口をローカウンターに変更し、座って聞き取れるようにしました。

「しまナビ」アプリ導入にあたっては、お仕事やお忙しい方が短時間で証明書発行を可能とすることで窓口滞在時間を緩和する等、必要な時間を必要なことに使うという観点で業務改善を行いました。

新型コロナウイルス感染症対策臨時交付金（滞在時間削減策、混雑緩和策）を活用しています。



今後の展望を教えてください。

「しまナビ」アプリの利用者情報と住民情報システムの情報を連携した本人確認機能を実装しているため、より利用者を特定し、各利用者に合わせて手続きの申請にも利用できるようにしていきたいと考えており、マイナンバーカードを利用して、各種手続きのオンライン申請についての実証実験を導入業者と行っています。

これにより、現在は市民課関連の窓口でのみ使用できる申請機能を、他部署の申請手続きでも利用できるようになる他、地域や年代別だけではなく特定の住民へプッシュ通知が可能となることで、オンライン手続勧奨や災害情報等の発信が可能となり、住民ニーズに合わせたきめ細かな対応が可能となる想定です。



☆担当：志摩市 市民生活部 市民課☆

【参考情報】 志摩市人口：4.7万人

関連URL：書かない窓口及びしまナビ（QRコード作成アプリ）について（<https://www.city.shima.mie.jp/kakuka/shiminseikatsubu/shiminka/1644312452609.html>）

11 マイナンバーカードやスマホアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

参考資料

しまナビ

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【申請書作成ページ】
交付申請する証明書を選択
例「印鑑」をタップ

申請書作成

証明書の種類
住民票 戸籍 印鑑 戸籍簿本・戸籍簿次対応

よく発行される証明書
住民票
住民票の写し
お住まいの自治体が、住民としての居住関係...

印鑑

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

申請方法
例：印鑑証明書の作成

【QRコード表示】
画面上記にある持ち物を用意

QRコードを窓口へ提示

QRコードを窓口で提示してください

QRコードを窓口で提示してください

本人確認

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

市民課窓口にあるiPadにQRコードをかざす

志摩の国 CHANNEL

暮らしの情報
書かない窓口とQRコード作成アプリ しまナビ
「しまナビ」のインストールはこちら
AppleStore GooglePlay

17 パートナーシップで目標を達成しよう