

資料1 書かない窓口（スマート窓口）の運用を開始します

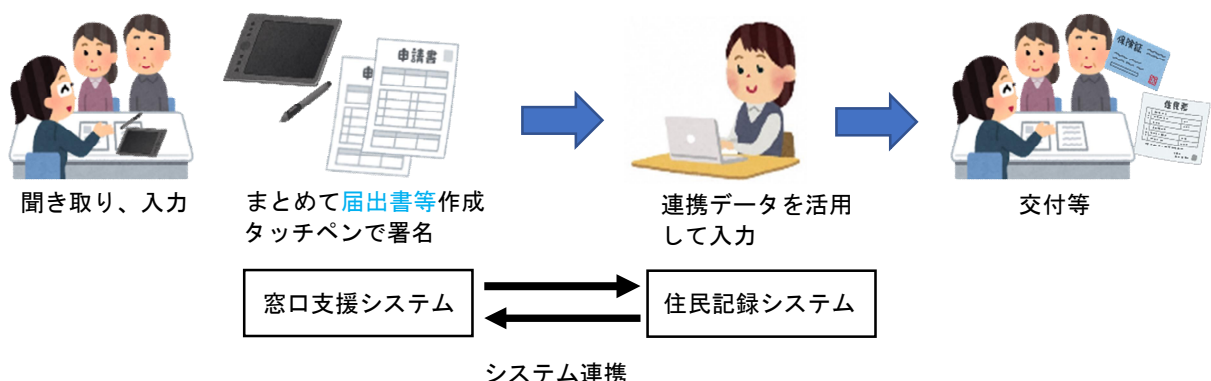
市役所窓口へ各種手続のために来庁された方々の届出書類作成の負担軽減や所要時間の短縮など、利便性の向上を図るとともに、事務の効率化につなげる「書かない窓口（スマート窓口）」の運用を開始します。

届出書類を自動で作成する「窓口支援システム」を活用し、本市の「住民記録システム」と相互にデータ連携する機能を付加することで作業効率を高め、待ち時間の短縮につなげます。「窓口支援システム」から「住民記録システム」へのデータ連携は県内初の運用で、これまでも「迷わない、待たない、手間取らない窓口」を目指してきましたが、これに「書かない窓口」が加わり、より質の高いサービスを提供していきます。

1 「書かない窓口(スマート窓口)」の概要

- ・住所変更などの住民異動手続の際に、窓口で職員が聞き取りタブレットに入力することで、住民異動届のほか、住民票の交付申請や国民健康保険の加入などに必要な届出書等を自動的に作成しますので、住所等を何度も記入する必要がありません。
- ・作成された届出書等を確認していただき、タブレットにタッチペンで署名を一度していただくだけで、複数の届出、申請ができます。
- ・多言語（英語、ベトナム語、中国語、ポルトガル語）に対応していますので、外国人の方の手続の利便性が向上します。
- ・マイナンバーカードの受取、印鑑登録、国民健康保険の加入及び喪失、死亡後の手続など住所変更の手続を伴わない手続にも届出書等を自動作成します。

運用イメージ



2 窓口支援システムの主な機能

(1) 届出書、申請書の自動作成

住民異動届、戸籍・住民票等交付申請書、国民健康保険異動届、児童手当・特例給付認定請求書など23種類の届出書等を自動作成します。

(2) 住所変更の事前申請（転入、転居、転出）

来庁前にインターネットで質問に回答すると、必要手続の案内と2次元コードが作成され、窓口で2次元コードを提示することで職員の聞き取りが不要となり、所要時間が短縮できます。

窓口での聞き取りと同様の多言語に対応しています。



(3) システム連携

「窓口支援システム」と「住民記録システム」との相互連携により、住所、氏名等の情報を手入力することなく届出書等の自動作成ができたり、住民記録システムへ異動情報等を取り込んだりすることで、事務の効率化を図ります。

3 運用開始時期

令和6年2月16日（金）

4 対応窓口

市民課、保険年金課、介護保険課、子育て支援課、社会福祉課

※一部対応しない手続があります。

※タブレットは市民課のみに設置していますので、他の窓口は手書きで署名いただきます。

5 「書かない窓口(スマート窓口)」の運用により期待できる効果

| 効果 | 市民 (来庁者) | 職員 | 効果の内容 |
|---------------|-------------|----|---|
| 手書き負担の軽減 | ● | | 届出書、申請書自動作成により、住所等を何度も書かずに届出、申請ができます。 |
| 手続きに必要な書類等の確認 | ● | | 自宅等で事前申請すると、手続に必要な持ち物が表示され、来庁時の手続時の忘れ物が防止できます。 |
| 手続き漏れの防止 | ● | ● | 自宅等での事前申請及び、窓口での聞き取りにより、住所変更と同時に必要な手続が洗い出され、届出、申請ができます。 |
| 入力負担の軽減 | | ● | システム連携により、住民記録システムの入力項目が削減できるほか、誤入力防止も期待できます。 |
| 所要時間の短縮 | ● | ● | 届出書、申請書自動作成及びシステム連携により、所要時間が短縮できます。 |

主な手続の所要時間の見込

| 手続き例 | 現状 | 導入後 | 削減時間 |
|------|------|----------|----------|
| 転入手続 | 約55分 | 40～45分程度 | 10～15分程度 |