

かんたん窓口システムの運用開始について

行政経営部 デジタル戦略課
行政管理課
(0284-20-2115)

1 趣旨

第8次足利市行政改革大綱前期実施計画に掲げた「行かなくてもいい」、「書かない」、「待たせない」、「分かりやすい」4つの窓口の実現のため、今年度は、昨年12月から運用を開始した「足利市オンライン申請システム」など、全額国の交付金を活用した「市役所窓口申請サポート事業」の実装を進めてきました。

このたび、当該事業のうち、窓口において申請書を書かずに済むようになる「かんたん窓口システム」の運用が開始見込みとなったことから、報告するものです。

2 かんたん窓口システムの概要

(1) 概要

市役所の窓口に来庁した市民が、マイナンバーカード等の本人確認資料を提示の上、用事の内容に応じた質問に答えることで、必要となる申請書等の作成を職員が補助するため、氏名や住所などを自書する必要がなく、かつ、他の部署で必要な手続も案内を受けられるシステムです（別添資料参照）。



デジタル機器に不慣れな方にとっては、来庁の上、職員と対面しながら、記入の必要な箇所が減り、分かりやすく、安心して手続が行える利点があります。

さらに、デジタル機器に慣れている方にとっては、既に導入済みの足利市オンライン申請システムが、かんたん窓口システムに連携できることから、事前に申請された内容を引き継がせ、より迅速に手続を行うことも可能です。

(2) 導入費用等

○市役所窓口申請サポート事業費（令和4年6月補正予算）

- ・ 導入関係費用（設定等） …… 約 5 2 2 万円
 - ・ 導入関係費用（機器等） …… 約 3 7 9 4 万円
 - ・ 月額利用料、保守料等 …… 約 3 6 万円
- ※今年度は、デジタル田園都市国家構想推進交付金及び新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用

3 システムを導入する窓口（全9課）

(1) 本庁舎内

市民課、保険年金課、社会福祉課、障がい福祉課、元気高齢課、こども家庭政策課、保育課

(2) 本庁舎外

市民課行政サービスセンター、健康増進課、生涯学習課公民館（織姫、助戸を除く15か所）

(3) システムを利用する主な手続

運用開始の時点では、来庁した市民が何度も同じ内容を記入しなくて済むことや、年間受付件数の多い手続を優先し、主に次の手続についてシステムを利用します。

- ・ 証明書の交付
- ・ 住所等の変更（転入、転出等）及びそれに伴って必要な手続
- ・ マイナンバーカードに関する手続
- ・ 各課の窓口で完結する手続のうち、件数の多いもの

なお、システム上での手続の追加や修正の大部分は、職員により行うことができることから、運用開始後に順次対応手続を増やしてまいります。

4 システム活用の展望

システムで作成した申請書は、現行の様式に合わせてそのまま印刷することができるため、これまでと同様に事務処理を行うことができ、繁忙期にも混乱を来さず運用を開始することができます。混雑時には、住所や氏名など、市民が手書きの負担を感じる項目のみ入力し、それ以外の部分は、印刷された申請書に手書きで加筆する運用も可能です。

一方で、申請された情報は、できる限り電子的に管理することで、紙の使用や保管に係るコストが減り、職員側の事務負担軽減にも寄与することが想定されます。

来年度以降は、PDCAサイクルを通して、事務を効率化できる手

続を洗い出し、CIO 補佐官の助言もいただきながら、対応する業務を広げていくとともに、前述の足利市オンライン申請システムとの連携の拡充も進めるなど、デジタル化について継続的に改善を行っていきます。

あわせて、システムによる時間短縮の効果を最大化させるため、引き続きマイナンバーカードの取得を促すとともに、来庁時にはマイナンバーカードを持参するようお知らせしていきます。

5 今後のスケジュール

令和 5 (2023) 年

3 月 2 7 日 かんたん窓口システム運用開始