

書かない窓口の実現！

<問合せ：総務課情報管理係 ☎62-1700（内線281）>

住民異動に伴う手続きに新システムを導入！住民は市役所窓口で相談(迷わない)、身分証にて本人確認の上、職員からの聞き取り(手戻りない)、システムから必要な申請書類を出力(書かない)し、内容確認の上、最後に署名のみを行います

- 市役所窓口での手続きにおいて、面倒な手書き（氏名・住所・生年月日・家族情報など）を大幅に削減
- 手続きや待ち時間の短縮を実現
- 手続き一覧のシステム発行、市役所内でのシステム情報共有により、申請漏れを無くし、他課への手続きを円滑に引継ぎ

【1月16日(月)からサービス運用開始】

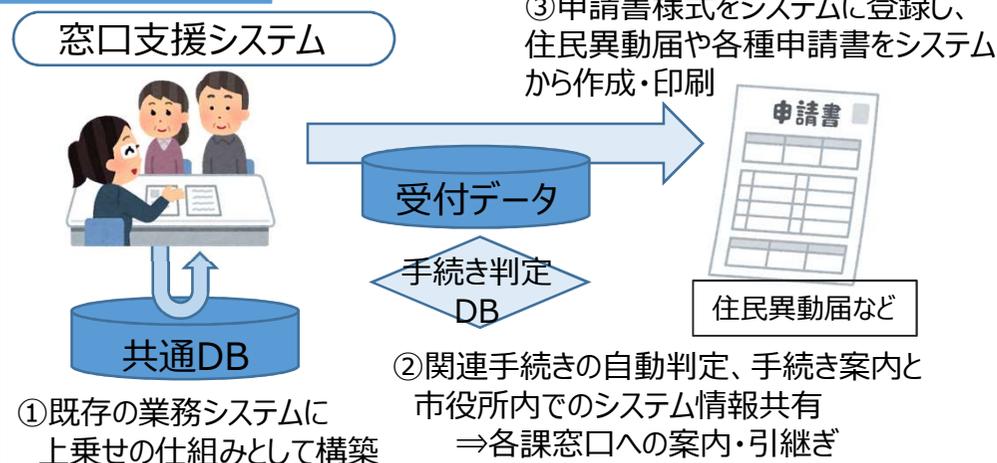
・9課局／合計234種類の申請書・手続きで運用

(申請書手続き63種類／証明受付53種類／手続き案内118種類)

※住基異動に関連する申請がメインです

	申請手続き	証明受付	手続き案内	総計
市民生活課	22	29	36	87
こども課	16		24	40
健康福祉課	22		38	60
税務課	1	24	9	34
学校教育課	1		7	8
教育総務課			1	1
建設課			1	1
上下水道局			2	2
総務課	1			1
総計	63	53	118	234

システムイメージ



【効果】

- ・住民：手続き時間の短縮、窓口移動回数の軽減
- ・役所：業務の効率化、サービスレベルの標準化
- ・書かない、待たない、回らない（ワンストップ）窓口サービス実現の基盤に



【参考】

- ・新潟県内初の導入
(北海道北見市が先導「書かないワンストップ窓口」
その他、岩見沢市、埼玉県深谷市など)
- ・事業費：約1,700万円
- ・財 源：デジタル田園都市国家構想交付金（1/2）
※地方負担分(1/2)も新型コロナ臨時交付金を充当

運用イメージ (例)

これまで.....

数多くの申請書から選び、住所、氏名、生年月日、家族情報など多くの記入が必要でしたが.....



○ 市民生活課共通

- ① 発券機から券をとる
- ② 順番が来たら窓口に行き、本人確認。用件を伝える

A 証明書発行 の場合

- ③ 職員が必要な証明書や内容等をヒアリング
- ④ 窓口支援システムから申請書を出力して、市民から確認・署名をいただく

※ 市で持っている住基システムのデータを利用して申請書を作成

The image shows a computer screen displaying a database of residents with columns for name, address, and other details. Below it is a printed form titled '見附市 証明交付申請書' (Mitsunuma City Certificate Issuance Application Form). The form includes fields for the applicant's name (Mitsunuma Takashi), date of birth (April 1, 2022), and address (Mitsunuma City, 1-1-1). It also has a section for '申請する証明書' (Certificates to be applied for) with checkboxes for '住民票(世帯一部)' and '印鑑登録'.

- ⑤ 住基システムから発行された証明書を市民に渡す

→ 手続完了

B ライフイベント手続 (転入/転出/出生/死亡/etc...)

市民生活課 市民係

の場合

- ③ 職員が用件をヒアリング(転出入、出生、死亡等のライフイベント)
- ④ システムでライフイベント異動時に必要となる手続一覧を抽出
- ⑤ 手続きごとのガイダンスに従って必要な項目の間取りを行う

The screenshot shows a '手続きガイド' (Procedure Guide) screen. It includes a section for '手続き区分' (Procedure Category) with a dropdown menu. Below that, it lists '手続きの概要' (Procedure Overview) for '転入・転居・世帯変更届' (Move-in/Move-out/Change of Household Declaration), stating that the declaration period starts from the 14th day of the month of moving and lasts for 14 days.

The screenshot shows a '証明書・印鑑登録' (Certificate/Seal Registration) screen. It asks 'Q. 住民票や印鑑登録が必要ですか?' (Do you need a household register or seal registration?). The user has selected 'はい' (Yes). There is a '次へ' (Next) button.

- ⑥ 窓口支援システムから異動届を印刷して、内容確認と署名

The screenshot shows a '住民異動届' (Resident Move Declaration) form. It includes a table for '住民異動届' (Resident Move Declaration) with columns for name, sex, date of birth, and address. The form is for Mitsunuma Takashi, male, born April 1, 2022, moving from Mitsunuma City to Mitsunuma City.

- ⑦ 手続き案内書を印刷し、説明、案内する

The screenshot shows a '手続き案内書' (Procedure Guide) form. It includes a table for '手続き案内書' (Procedure Guide) with columns for item number, item name, and status. The form is for Mitsunuma Takashi, male, born April 1, 2022, moving from Mitsunuma City to Mitsunuma City.

→ こども課(例)へ移動
手続き案内書を持参

他課引継ぎ用
バーコード

終了している
手続に○

こども課 (ex. 児童手当特例給付認定請求書)

- ⑧ 手続き案内書から、市民生活課での受付情報をバーコードで呼出
- ⑨ 手続きガイドに従って必要な項目の間取りを行う
- ⑩ 窓口支援システムから認定請求書を印刷して、内容確認と署名により手続完了

→ 手続完了

※ 他の部署の手続があれば
再び案内します