

「書かないワンストップ窓口」の運用開始について

令和5年2月6日（月）から全国で始まるマイナポータルによる転出・転入予約サービス「引越しワンストップサービス」の運用開始にあわせ、市民課に「書かないワンストップ窓口」を開設します。職員が来庁者の用件を聞き取り、手続きに必要な申請書等を代行作成します。来庁者は住所・氏名・生年月日等がプレ印字された申請書の内容を確認し、署名のみ行います。これにより、市民が“何度も書く手間”、“複数の窓口で手続きをする手間”、職員が“何度も聞き取る手間”を削減し、市民サービスの向上と職員の事務負担の軽減に繋がります。

【対象とする手続き】

- 証明書交付申請（住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、所得課税証明書など）
- 加古川市への転入手続き ※ただしマイナポータルからオンラインで転出手続きをした方に限る

1 “書かない”手続きの実現

- (1) 証明書交付申請 38 手続きを 1 種類の共通申請書にまとめ、住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 (2) 転入手続き 56 手続きのうち 26 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 (3) その他手続き 34 手続きのうち 10 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字

2 “ワンストップ”手続きの拡充

例：自営業の家族（夫婦、子ども2人（小2・3歳）、母1人（75歳））が市外から転入する場合

担当課	手続き	現在	R5.2～	R5年度(予定)
市民課	①住民異動届（転入）	A:審査	A:審査	A:審査
	②国保加入手続き（国民健康保険課）	B:受付代行	B:受付代行	B:受付代行
	③児童手当認定請求書（家庭支援課）			
	④介護保険資格取得（介護保険課）			
国民健康保険課	⑤後期高齢者医療保険資格取得	—	C:担当課	
医療助成年金課	⑥医療費助成申請書（こども）	—		
	⑦医療費助成申請書（乳児）	—		
	⑧国民年金被保険者関係届出書	—		
学務課	⑨転入通知書	—	C:担当課	
幼児保育課	⑩保育園の申込・相談	—	D:案内	D:案内

A:審査 市民課で受付から審査まで完結。

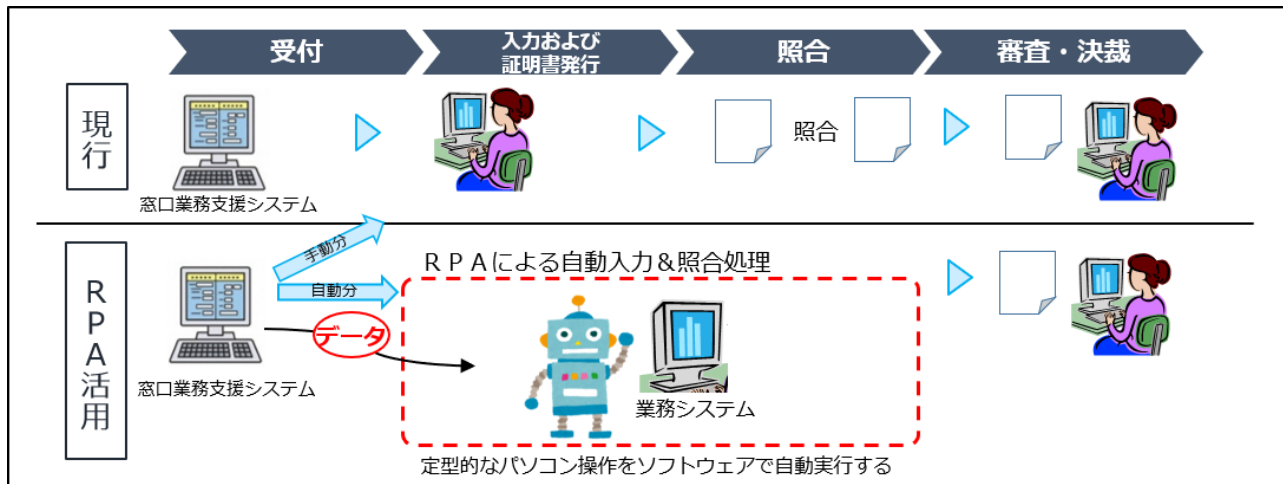
B:受付代行 市民課でプレ印字した申請書を作成し、担当課に代わり受付代行。来庁者は署名のみ行う。

C:担当課 市民課でプレ印字した申請書を作成。来庁者は自ら担当課を回り申請を行う。

D:案内 市民課で「手続き案内書」を作成。来庁者は当該案内書を頼りに自ら担当課を回り申請を行う。

3 事務処理の自動化

窓口業務支援システムとRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用することで、各種証明書の発行や住民異動にかかる端末更新処理を自動化します。



4 「書かないワンストップ窓口」導入による効果

市民サービスの向上	窓口業務支援システムのナビゲーション機能を使用することで、来庁者に <u>必要な手続きを適切かつ的確に案内し、案内漏れ等をなくします。</u>
	申請書の代行作成をすることで、来庁者が <u>住所や氏名等を複数回記載する手間を省きます。</u>
	市民課が複数の手続きを受付代行することで、来庁者は複数の課を移動する必要がなくなり、 <u>手続きにかかる時間の短縮が実現します。</u>
職員の事務負担軽減	窓口業務支援システムの受付サポート機能を使用することで、 <u>業務知識習得にかかる負担軽減をはかります。</u>
	窓口業務支援システムの申請書作成・ガイド機能を使用することで、精度の高い申請書等の作成が可能となり、 <u>審査にかかる手戻りや追記・加筆・補記等の削減など、事務の効率化を実現します。</u>
	窓口業務支援システムの申請データ出力機能とRPAを活用することで、 <u>各種証明書の発行や業務システムへの入力更新処理を自動化し、事務処理の削減に繋がります。</u>