

背景・課題

- 新型コロナウイルス感染防止の観点から、来庁者と職員との接触機会の削減が必要
- 電子申請の導入後も窓口申請の受付を継続していくことが必要

- 窓口混雑の緩和と業務の効率化が必要

「書かない窓口」の導入

「書かない窓口」とは

各種証明書の発行や住民異動届などの申請を行う際、申請者が紙の申請書へ記入するのではなく、「タブレットへの入力」や「職員の聞き取りによる入力」などにより申請を支援するサービス

紀美野町の取組



【内容】

令和3年2月から窓口専用タブレット端末を設置。マイナンバーカード等を活用し、「住民票等の交付申請」や「転入・転出等の申請」について、紙による申請ではなく、タブレット端末への入力による申請受付を実施

①住民票等の各種証明書の交付申請サービス

コンビニ交付の基盤を活用。マイナンバーカードの電子証明書による本人確認により、タブレットのタッチパネル操作のみで住民票や印鑑証明書等の各種証明書の申請が可能。

- ・コンビニ交付に対する地方財政措置：特別交付税 措置率 0.5（3年間）
- ・対応証明書：住民票、印鑑証明、戸籍謄（抄）本、戸籍の附票、課税証明（住民税）

②手続案内・申請書作成サービス

設置された端末により転入・転出、戸籍、介護、福祉、健康保険等の必要な行政サービスを判定・案内。マイナンバーカードや運転免許証等の情報を読み取ることができるため、複数の申請書に自動で名前、住所、生年月日等の印字が可能

その他の事例

○東京都港区

各種証明書の交付申請や申請書の手続き等のデジタル化について、令和4年8月の運用開始を目指し、検討中

【内容】

- ・申請者は、事前にスマートフォン等で専用のWebサイトにアクセス。届出内容を入力し、二次元コードを作成
- ・来庁時に職員が二次元コードを読み取り、受付。その他の必要な手続きについても自動的に洗い出し、案内



論点

○新型コロナウイルス感染防止や業務の効率化などの観点から、窓口業務のデジタル化を検討する必要あり

⇒窓口業務のデジタル化は、「窓口混雑の緩和」や「業務の効率化」につながる一方、費用対効果などをどのように考えるか。