

| | | | |
|-------|---------|------|------------------------|
| 市区町村名 | 愛媛県宇和島市 | 担当部署 | 市民環境部市民課 |
| | | 電話番号 | 0895-24-1111 (内線 2916) |

| |
|-------------------|
| 1 取組事例名 |
| 「書かない窓口」～住民目線のDX～ |

| |
|---------------|
| 2 取組期間 |
| 令和4年3月～(継続中) |

| |
|---|
| 3 取組概要 |
| デジタル技術を活用した窓口案内システム（OCR や IC カードリーダーを使用し、氏名等を印字した書類を作成）、キャッシュレス決済や広告付き案内システムを導入することで、住民、職員の負担軽減、滞在時間、接触機会の削減を実現 |

| |
|---|
| 4 背景・目的 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・申請者：氏名、住所等を何度も記入 ・職員：記入された内容を何度も確認 ・新型コロナウイルス感染症対策：滞在時間、接触機会を削減 <p>⇒ 全ての住民が効果を楽しみ、負担を軽減しながら滞在時間を削減する方法を検討</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">繰り返すので大変</div> |

| |
|---|
| 5 取組の具体的内容 |
| <p>市庁舎の一部改修に合わせ、窓口案内システム、キャッシュレス決済等を導入</p> <p>【窓口案内システム】システムの導入により、住民は一度の署名のみで手続き可能に。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○異動受付支援システム（四国初導入） 転入等住民異動時に、転出証明書や住民票をOCRで読み取ることで、異動届等を作成 ○申請書作成支援システム マイナンバーカードや運転免許証等をICカードリーダーで読み取ることで、各種証明書の交付申請書を作成 ○広告付き窓口案内システム 窓口発券機を広告付きにすることで、ゼロ予算で実現。 <p>また、市HPで窓口の混雑状況や処理状況を確認できるようにし、住民の滞在時間を削減した。</p> <p>【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ】 交付手数料や葬祭関係使用料の支払いについて、現金の他クレジットカードやスマホ決済なども選択できるようにして、住民の利便性を向上 セミセルフレジ導入で、対面での金銭のやり取りをなくすことにより、接触の機会を削減</p> |

・システム導入後の「住民異動届（転入）+住民票発行手続き」の流れ

（広告付き窓口発券機、異動受付支援システム、キャッシュレス決済対応セミセルフレジの活用事例）



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

住民が同じことを何度も手書きする負担を軽減することを最も重視し、また、新たなデジタルデバイドを発生させないため、年齢・国籍などを超えて全住民に効果が及ぶ改修方法を検討。

そこで庁舎の建替えをチャンスと捉え、転出証明書や住民票等を OCR 技術等で処理し、住民異動届を作成すること等が可能である異動受付支援システム（**四国初導入**）、申請書作成支援システム、キャッシュレス決済対応セミセルフレジ等を一斉導入することで、窓口全体を一新し、「書かない」「時短」「非接触」を同時に実現した。

7 取組の効果・費用

住民異動の手続きでは、**1件あたり5～15分程度の時間短縮**となっている。また、システム導入以前は世帯全員分の氏名、住所等、同じ内容を何度も記入する必要があり、「これにも書くの？」といった声があったが、システム導入後は、「書かないでいいので便利」と、手書き負担軽減の面で予想以上に多くの住民に喜んでいただいている。

また、窓口発券機は、通常導入に約 1,000 万円、保守費用として年間約 50 万円が必要なものであるが、広告付きのものとすることで、**ゼロ予算で導入・維持が可能となり、大幅なコスト削減**となった。

さらに、**市 HP で窓口の混雑状況や処理状況を確認できるようになったことで、住民異動が多い時期には、「一旦、別の用事を済ませてから受け取りにくるなど、時間を有効活用できるようになった。」と喜んでいただいた。特に子ども連れの方には好評である。**

そして、証明書等の手数料は少額の場合が多いため、現金支払いが多いのではという懸念もあったが、キャッシュレス決済の普及の影響もあってか、一定程度の需要（利用率：7%前後）はあり、接触機会の削減にも寄与している。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

庁舎一部改修に合わせて、新しいフロアに機器を設置するため、住民の導線や案内の仕方なども何度もシミュレーションして、住民に使いやすい機器の配置や案内の仕方を考え、何度も研修を重ねた。

今後、新システムをより活用し、住民と職員双方の負担軽減になる方法を検討するためには、職員の考え方もスマートにする必要があり、そのための取組を思索している。

9 今後の予定・構想

システム導入により、運転免許証やマイナンバーカード等を使って、市民課窓口での交付申請書が作成可能となったが、他部署の申請書等についても活用するなど、更なる住民サービスの向上へ繋げていきたい。

また、マイナンバーカードを活用した転出・転入手続のワンストップ化に向けた改修を予定しており、それにより転出・転入手続の時間短縮化やマイナンバーカードの普及促進を見込んでいる。

10 他団体へのアドバイス

システム導入以前は、異動届等の書き方が分からない場合は、職員が説明していた。転出入が多い時期には、説明対応に追われ、お客様をお待たせすることがあった。また、住民異動と同時に住民票等が必要であれば、もう一度申請書を記入する必要があった。

システム導入後は、手書きすることなく、窓口発券機で番号札を取得し、内容確認後署名をすることで申請が完了する。また、追加で住民票等の交付もすることが可能となった。同じ内容を何度も書くという負担を解消することで、多くの驚きの声をいただいたことが印象的であった。

一方、フロアマネージャーは申請書の説明の負担が軽減されたものの、窓口受付では聞取りや入力作業に時間を要する、というように業務負担のバランスが変わることが起こり得るため、それに対応した業務の割振りなどを検討する必要がある。

デジタルデバインドに配慮した住民サービスの向上という点においてもこの取組は有効であり、今後もデジタル技術を活用した便利で使いやすい窓口業務に努めたい。

11 取組について記載したホームページ

デジタル技術を活用した市民課窓口オープン！

<https://www.city.uwajima.ehime.jp/soshiki/14/new-shiminkamadoguchi.html>