

実装部門（一般市枠）

デジタル化が実感できる オンライン誘導型窓口業務の実現

事例自治体：宇城市（情報政策課）

取組み概要及び背景

概要

- マイナンバーカードとキャッシュレスを軸とした地域DXを推進するため行政窓口業務のインフラ整備を実施するもの。

背景

- マイナンバーカード等を活用し、市民の1番の玄関口である窓口業務の変革を行うことが地域DXへ向けた最短の道筋であり、ひいては市民サービスの向上につながると考え実施に至った。

課題解決への具体的内容

事業内容

- 次の業務に係るインフラを整備し、実際に市民に利便性を体験してもらうことで地域DXを推進する。

課題解決への具体的内容

① 証明書発行業務

- 証明書発行窓口でマイナンバーカードを持参した市民には、マルチコピー機へ誘導し、コンビニ交付と同じ機能・要領で本人によるセルフ操作により発行できる環境を整備する。

課題解決への具体的内容

②収納業務

- 税など収納が発生するすべての納付書等にバーコードを付与し、コンビニ納付に対応する。また、収納窓口セルフレジ（自動釣銭機付）を設置し、来庁者本人がバーコードを読み込ませることで、非接触の納付を実現する。
- 窓口での証明書発行手数料の支払いについても、キャッシュレスに対応したセミセルフレジ（自動釣銭機付）を設置することで、キャッシュレス化の推進にも寄与する。

課題解決への具体的内容

③申請受付業務

- 申請窓口にはタブレット端末を設置し、ぴったりサービス等の電子申請や施設予約システム、市民の声を聞くためのアンケート等ができる環境を整備する。
- 将来的には、運転免許証等のOCR読取やQRコードによる事前申請等を利用したソリューションを導入し、市民が申請書を書かなくて済む窓口を目指す。

本取組みの主な特徴

マイナンバーカードの活用

- 証明書発行手数料は通常300円、コンビニ交付の場合150円としているが、コンビニ交付発行件数が伸びずに低迷しているため、まずはマイナンバーカードを利用してもらいマイナンバーカードの恩恵を受けてもらう。

納付方法の再確認

- 役所の納付書は役所でしか支払いができないと思っている納付者に対し、機械化することで、どこでも（今はコンビニのみ）支払いができることを認識してもらう。

本取組みの主な特徴

操作方法の理解促進

- 各自治体窓口業務で色々なベンダーが利便性を上げるソリューションを導入しているが、ぴったりサービスをそのまま採用し運用しているところがない。役所に来て電子申請することにより、自宅でもスマホ等で申請できることを理解してもらおう。また、操作方法を窓口で職員と一緒に教えてあげることができるようにする。

本取組みの主な特徴

窓口業務の改革

- ぴったりサービスやマイナンバーカードを利用することとしており、基本的にはベンダー独自のシステムは導入しない。窓口業務を徐々にではなく、一気に自動化することにより、窓口案内等の新規職員配置など窓口業務の運用性を確保する。
- 自動化している窓口へ誘導・説明する職員を常駐させ、できるだけ職員を介さない手法で手続きを済ませられるように運用する。また、オンライン若しくはコンビニ等でも手続きはできることを認識してもらう。

今後の展開

2024年度目標

- 証明書コンビニ交付率：80%
- コンビニ・キャッシュレスによる収納率：25%
- ぴったり サービス経由の申請件数：15,000件
- 窓口利用満足度（5段階評価の平均）：4.0点

今後の展開

- 令和5年2月機器設置
- 令和5年3月運用テスト
- 令和5年4月運用開始