

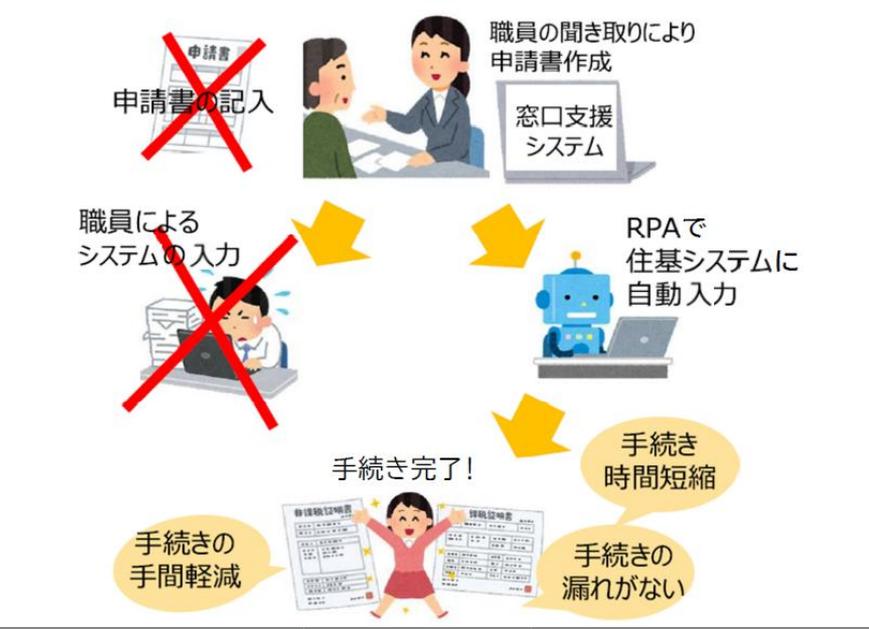
事業概要 【書かない窓口導入事業】

| | | | | | |
|------|--------|----|---------|-----|----------|
| 自治体名 | 熊本県玉名市 | 人口 | 62,619人 | 事業費 | 48,509千円 |
|------|--------|----|---------|-----|----------|

事業概要

当市の住民異動の繁忙期である4月は、月950件を超える届出を受け付けている。特に転入手続きでは、国保、介護、子育て、福祉など複数の窓口を回り、それぞれで申請書を記載し手続きを行っており、手続き完了までに多くの時間と労力を要し、手続き者はストレスを感じている。そこで、住民異動を起点（転入、転居、出生、死亡）とした手続きをワンストップで受け付ける「回らない窓口」の新設と併せ、「書かない窓口」のシステムを導入することで、申請書に記載する手間の省力化と基幹システムへの入力を職員に代わりRPAが行うことで、その時間に次の手続きが行え、利用者の手続き時間の短縮を図る。このほか、庁舎案内（サイン）等を見直し、手続き場所を分かりやすく案内することで「迷わない窓口」を構築する。

- 具体サービス**
- ・住民異動を起点とした手続きは、ワンストップ窓口を構築することで、複数の窓口を“回らない”
 - ・ワンストップ窓口で対応することで、用件説明、本人確認は“1度きり”
 - ・申請書作成機能で申請書は“書かない”
 - ・システムのナビゲーション機能で“手続き漏れの解消”
 - ・基幹システムへの入力作業を職員に代わりRPAが行うことで、住民異動手続きの“時間短縮”
 - ・ワンストップ窓口スペースの確保とパーティション(間仕切り)の整備で“混雑解消・安心手続き”
 - ・課名のほか、手続き名を表示することで“迷わない”



主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①書かない窓口サービス利用件数
- ②
- ③

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①書かないワンストップ窓口利用者の満足度
- ②手続きにかかった所要時間の削減率
- ③