

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	33,999千円
------	--------	----	---------	-----	----------

事業概要

当市では、住民異動の繁忙期である4月には、月950件を超える届出を受け付けています。特に転入手続きにおいては、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する必要があり、手続き完了までに多くの時間と労力を要し、来庁者にとって大きな負担となっています。

これらの課題を解決するため、本市では、住民異動（転入、転居、出生、死亡）を起点とする手続きをワンストップで受け付ける「回らない窓口」を新設し、「書かない窓口」システムを導入します。これにより、来庁者の申請書記載の手間を軽減するだけでなく、基幹システムへの入力作業の一部をRPAが担うことで、その時間を活用して次の手続きを進めることが可能となり、利用者の皆様の手続き時間の短縮を図ります。さらに、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、市民の皆様が迷うことなくスムーズに手続きを進められる「迷わない窓口」を構築します。

具体サービス

- ・複数の窓口を「回らない」ワンストップ対応
住民異動（転入・転出・転居など）を起点とする様々な手続きを一つの窓口で集約し、まとめて対応
- ・用件説明・本人確認は「1度きり」
繰り返し同じ説明をする心理的負担を大幅に軽減し、よりスムーズな手続きを実現
- ・申請書は「書かない」、署名「だけ」
窓口でのヒアリングに基づきシステムが申請書を作成、利用者は内容を確認した上で「署名」するだけで手続きが完了
- ・「手続き漏れの解消」と「待ち時間の短縮」
必要な手続きを漏れなく案内するとともに、RPA導入による手続き時間の短縮を実現

申請書の記入

職員によるシステムの入力

職員の聞き取りにより申請書作成

窓口支援システム

RPAで住基システムに自動入力

手続き完了!

手続きの手間軽減

手続き時間短縮

手続きの漏れがない

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	【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
-------	-------------------------------------	--

サービス概要（1/ 1）

サービス名	書かない窓口サービス	事業費	33,999千円
ターゲット	住民異動等手続きに来庁された方		
サービス内容	・複数の窓口を「回らない」ワンストップ対応：住民異動（転入・転出・転居など）を起点とする様々な手続きを、一つの窓口でまとめて対応します。これにより、市民の皆様が市役所内で複数の窓口を「回らない」ことで、移動の負担軽減を図る。 ・用件説明・本人確認は「1度きり」：ワンストップ窓口の導入により、手続きごとの用件説明や本人確認が「1度きり」で完結。これにより、繰り返し同じ説明をする心理的な負担を大幅に軽減し、よりスムーズな手続きを実現。 ・申請書は「書かない」、署名「だけ」：申請書作成機能を持つ窓口支援システムを導入します。窓口でのヒアリングに基づきシステムが申請書を作成、来庁者は内容を確認した上で「署名」するだけで手続きが完了します。これにより、申請書作成の手間や記入ミスによる訂正の煩わしさから解放され、来庁者の負担軽減を図る。 ・「手続き漏れの解消」と「待ち時間の短縮」：窓口支援システムに搭載されたナビゲーション機能により、必要な手続きを漏れなく案内し、「手続き漏れの解消」を図る。また、基幹システムへの入力作業の一部をRPAが職員に代わって行うことで、次の手続きを進めることが可能となり、一人あたりの手続き時間と窓口全体の「待ち時間の短縮」に繋げる。 ・導入システム：転入、転出、転居、出生、死亡などの住民異動に関する申請に加え、国保・後期高齢者医療の届出、介護保険の資格異動、こども医療費助成の受給者変更届、障害者手帳の申請など、約150種類の申請手続きをシステムに実装予定。 ・窓口利用者の利便性向上を目指し、住民異動に起因する手続きを「ワンストップで完結」できる窓口を構築することで、「利用者の快適性」、「手続きの効率化」、「プライバシー(セキュリティ)の確保」を兼ね備えた窓口を整備する。このことで、窓口の混雑解消、スムーズな動線、安心して相談ができる窓口の確保などを実装。これらの相乗効果によって、事業効果の最大化を図る。		

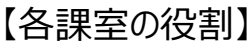
書かないワンストップ窓口の特徴

住民異動を起点とした簡単な手続きは、
「1か所の窓口」で受け付け

職員が聞き取り必要な手続きを行うため、
「早い」「優しい」「署名するだけ」

利用者は1か所で手続き完了！
職員業務も効率化で、双方良し！

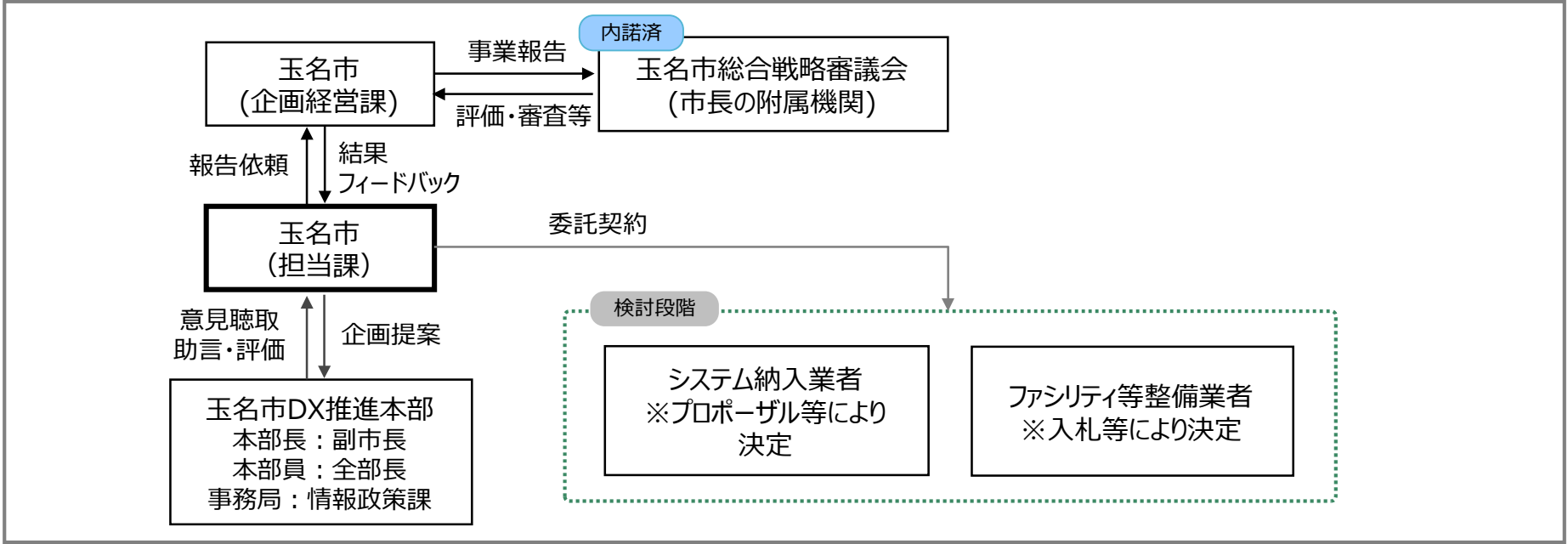
■ 庁内の推進体制



役割	名称	具体的な業務内容
事業実施責任者	副市長	・ 事業全体のマネージメント・進捗管理
担当課	市民課	・ 事業全体のサービス分野を所管し、随時事業の評価・改善を行う
担当課	窓口担当課	・ 各窓口の事業に係るサービス分野を所管し、市民課と連携し事業の評価・改善を行う（保険年金課、高齢介護課、子育て支援課、総合福祉課、税務課、各支所市民生活課）
連携部署	地域振興課	・ 市民、来庁者向けの周知・広報
連携部署	管財課	・ 庁舎フロアレイアウト・サイン等ファシリティの管理
連携部署	情報政策課	・ 庁舎内のネットワーク及びシステムの維持管理 ・ 窓口DXプロジェクトチームの事務局

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
玉名市 (担当課)	- 事業計画の立案 - 事業全般の管理・運用
玉名市総合戦略審議会	事業の調査、審査及び審議
玉名市DX推進本部	事業の技術的助言及び評価
玉名市 (企画経営課)	- 総合戦略審議会の運営事務局 - 担当課への評価結果のフィードバック

名称	役割
システム 納入業者	- 窓口支援システムの納入 - 運用保守
ファシリティ等 整備業者	庁舎備品、サイン等変更

KPI達成状況

KPI		2025年度	2026年度	2027年度
①書かない窓口サービス利用件数（件）	目標値	4,800	5,300	5,900
	実績値	1,393	—	—
②書かないワンストップ窓口利用者の満足度（％）	目標値	60	65	70
	実績値	未計測	—	—
③手続きにかかった所要時間の削減率（％）	目標値	15	20	30
	実績値	20	—	—

実績内訳（調達価格）

交付対象事業費		33,999千円	
経費項目	数量	期間	金額 (千円)
窓口業務支援システム導入費	8,855,000円 × 1 式	令和7年7月～令和8年2月	8,855
導入支援費	5,555,000円 × 1式	令和7年7月～令和8年2月	5,555
RPA構築費	6,105,000円 × 1式	令和7年7月～令和8年2月	6,105
ソフトウェアライセンス	3,300,000円 × 1式	令和7年7月～令和8年2月	3,300
サーバ機器類導入費	7,970,600円 × 1式	令和7年7月～令和8年2月	7,971
庁舎レイアウト及びサイン変更	2,213,200円 × 1式	令和7年11月～令和7年12月	2,213

主な成果

- 一つの窓口で短時間に手続きが完了する「ワンストップ窓口」の構築と、利用者が申請書を書くことなく手続きが行える「書かない窓口」システムの導入を行い、利用者の手続き時間の短縮を図る。
- 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「迷わない窓口」を構築した。

評価と課題

- システム導入と同時に窓口対応の運用を変更したことにより、期待していた利用者の手続き時間の削減は実行できた。
- 実際に運用を開始すると、新たな課題や要望があり、稼働しながらより使いやすいシステムへ改善していく必要がある。

今後の方針

- システムを運用して洗い出された課題や要望について、システム改修や運用を変更し、更なる利用者の手続き時間短縮を図る。
- システムに登録できる新たな手続きを調査し、「書かない窓口」の拡充を検討する。