

# 京都府舞鶴市

派遣対応年度：令和3年度

地域情報化アドバイザー名：伊藤 文徳 氏

派遣回数：4回（オンライン支援）

支援形態：支援・助言

支援分野：その他（書かない窓口システムの導入）

## 基礎情報

■人口：77,870名（令和5年1月1日現在）

■面積：342.13平方キロメートル

■主な産業：製造業、卸売業・小売業



## 優良事業概要

### ● 事業名 スマート窓口推進事業

### ● 事業の概要

転出入や死亡等のライフイベントに伴う手続きにおいて、市民の皆さんには複数の申請書に何度も住所や氏名等の記入をお願いしており、時間と手間をかけていただいています。

窓口のデジタル化を図り、利便性の向上に取り組みます。

### ● アドバイザーへの依頼内容

窓口の利便性を向上する手法はいろいろあります。

最適な手法は何なのか、行政職員として窓口改革を実行された立場からの支援・助言を依頼しました。

## 地域情報化アドバイザーから受けた支援内容

### ● 支援を受けた内容

1回目の会議では、最適な窓口とはどういうものかという本市の質問に対して、アドバイザーご自身の市役所の窓口改革や導入されたシステムについて、その内容、効果、職員の実感をご説明いただきました。また、他市町村の事例もご紹介いただいたことで、さまざまな窓口を知ったうえで、本市の窓口体制の方向性について考えていくことができました。

2回目は本庁窓口と出先窓口の体制について、3回目はいよいよ迫ったシステム選定について助言をいただきました。その後、順調にシステムを選定し、構築作業を進めることができました。

最後の会議では、まもなく完成するシステムと窓口体制について報告するとともに、今後計画している取組みについても説明し、ご助言いただきました。



## 支援を受けた事業の最新状況

### 窓口の利便性を向上しました！

令和4年6月からシステムの運用を開始し、転出入や転居に伴う一連の手続きにおいて、申請書に氏名や住所等をシステムで印字できるようにしました。

例えば、複数の申請書を作成する場合、何度も氏名や住所等を記入いただいていたましたが、氏名や住所等はシステムで印字することができるようになりました。

また、転出・転居の場合、家族全員の情報を住民異動届に記入いただいていたましたが、システムで家族全員の情報を印字することができるようになり、書いていただく負担を軽減することができました。

このシステムは本庁と西支所の窓口を設置し、住民異動や福祉などさまざまな分野の手続きで活用しています。

また、令和4年4月から本庁と西支所で次の手続きを始めました。

- ★証明書自動発行機を設置しました。マイナンバーカードを使って住民票の写しなどを取得できます。
- ★おくやみコーナーを開設しました。事前予約していただき、職員が必要な手続きの書類を用意しお待ちしています。前述のシステムも活躍しています。

現在、引っ越しワンストップサービスとこのシステムを連携させ、もっと便利な手続きができるよう準備を進めています。今後は、オンライン申請なども活用してもっと便利な手続きを目指します。



## 地域情報化アドバイザー制度を知るきっかけ

総務省からの通知やパンフレットで地域情報化アドバイザー制度を知りました。平成28年度以降、さまざまな事業でこの制度を活用させていただき、アドバイザーの皆さんに多くの支援をいただきました。

今回のスマート窓口推進事業は、新しいシステムを導入するもので本市に経験した職員がおらず、システムを導入された実績のある自治体の方から助言をいただきたいと考え、会津若松市の伊藤 文徳氏にアドバイザーを依頼しました。

## 地域情報化アドバイザー制度に関する評価・感想

### ● 評価・感想

初めての事業に取り組むとき、経験者に話を伺いたくても、どなたにそのような経験があるのかが分かりません。この制度では、さまざまな分野の専門家が登録されていて、それぞれの専門家のプロフィールが詳しく記載されています。助言をお願いしたい！講演をお願いしたい！と思うアドバイザーに依頼することができます。

また、申請を毎月受け付けていただいているので、すぐにこの制度を活用することができて助かっています。今後も活用させていただきたいと考えています。