

## 回答調書（実装部門）

地方公共団体名	熊本市		
取組名称	新たな日常におけるデジタル市役所推進事業		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	(種類) (注)	—	(左記が①の場合の分野) 書かない窓口
	<p><b>【デジタルを活用した取組の全体概要】</b></p> <p>○窓口改革の取組として「早い」「やさしい」「均一で正確な」を柱として、市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口を目指した取組。</p> <p><b>【実施に至る経緯・動機】</b></p> <p>○市民目線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書、届出書の書き方が難しく、分からない。</li> <li>・どこの窓口に行けばいいか分からない。</li> <li>・申請書の種類が多く、何度も同じ情報を申請書毎に書かなければならない。</li> </ul> <p>ex. 熊本市に転入時、「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」が欲しい場合、住民異動届、住民票関係交付申請書、印鑑登録申請書、印鑑登録証明書交付申請書の4枚に氏名、住所、生年月日等の記入が必要。</p> <p>○職員目線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・妊娠や障がい等に関して、窓口で市民に直接聞きづらい点があり、案内漏れのリスクがある。</li> <li>・職員が届出情報をシステムに手入力する場合、入力ミスのリスクがあり、業務負荷となっている。</li> </ul> <p>※中央区民課では約100件/月間の入力ミスが発生。</p> <p><b>【解決する課題の具体的内容】</b></p> <p>○窓口「タブレット端末」、「暗号化機能付QRコード」、「RPA」等のICTソリューションを活用し、「届出ナビシステム」を開発した。</p> <p>○手続きや案内の分かりやすさ・正確性の向上、各種証明証書取得までの待ち時間短縮等の市民サービス向上。</p> <p>○機械にできる仕事は機械に転換し、省力化により生まれた時間を本来注力すべき業務に充てた。</p>		

デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）

○市民の Win

**申請書の記入負荷軽減**

届出ナビ（市民利用）のタブレットで、転入、転居、区間異動の届出書作成時、**6割以上の方が住民票交付申請書を同時に印刷。**

また、**転入時、2割弱の方が印鑑登録申請書を同時に印刷。**

⇒市民が申請書毎に何度も氏名、住所、生年月日等を記入しなげればならなかった負荷を軽減

○市民と職員の Win（時間削減の効果）

窓口での受付開始から住記システムへの登録完了までの時間に関して

市民の待ち時間（効果算出より）・・・ **平均4分30秒/件 短縮**

職員の業務時間（効果算出より）・・・ **平均7分00秒/件 削減**

※職員の業務時間削減の内訳としては、

・入力業務の省力化： **平均4分30秒/件**

・窓口～最終審査までの各フェーズにおける三連番・学校区の紙台帳確認の効率化： **平均2分30秒/件**

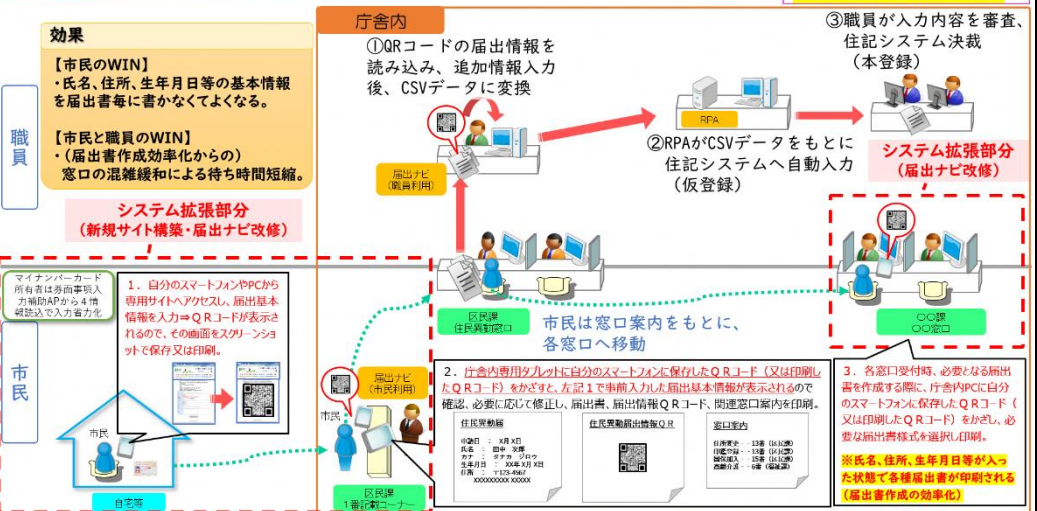
○窓口「タブレット端末」、「暗号化機能付QRコード」、「RPA」等の ICTソリューションを活用し、「届出ナビシステム」を開発した。

マイナンバーカードの券面4情報を読み取って、市民が入力する項目を削減し、暗号化機能付QRコードから申請書を印刷する。

また、印刷された申請内容を審査した後、基幹システムへの登録をRPAを利用した、自動入力を行うことで、職員の入力ミスリスクをなくし、業務負荷を軽減している

**届出ナビシステムの拡張フロー（届出基本情報事前入力案）**

【対象届出】  
転入届、転居届、転出届  
※他窓口の届出書作成にも対応可



本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点

<p>今後の展望</p>	<p>1. 届出情報事前入力（氏名、住所、生年月日等の事前 QR コード化） 2. 届出ナビの多言語化対応</p> <p>届出ナビシステムをベース（基盤）として、機能拡張を行うことで、今後上記のような方向性で、各区役所窓口の「届出のデジタル化」を検討・促進していきけるものとする。また、外国籍の住民に対応し更なる利便性の向上に努めていく。</p>
--------------	---

注： 以下の①または②のいずれかを選択

- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。  
（・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災）
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

## 届出ナビシステムの概要フロー

