

# 事業概要 【窓口支援システム（書かない窓口） 導入事業】


自治体名	神奈川県逗子市	人口	55,382人	事業費	737千円
------	---------	----	---------	-----	-------

**事業概要**  
 現状、行政手続きにおいて、住民は申請用紙に住所や氏名等を記入する必要があり、デジタル化が進んでいる現状において代替案が求められている。本事業では、マイナンバーカード等を読み取って申請書に自動で申請者情報を印字するシステムを導入し、住民の手間を減らす。

**サービス概要・主な経費**

【書かない窓口申請書作成サービス】

- マイナンバーカード等をスキャンすることで、住所や氏名等の情報を読み取り、その情報を申請書の各項目に印字することができるシステム。
- 申請種類が多く、マイナンバーカードを利用する機会が多い戸籍住民課及び子育て支援課への導入を優先する。
- 書かない窓口を利用した申請は、戸籍証明書等の請求、諸証明交付請求、住民票交付請求、戸籍の附票請求、児童手当（新規申請）、児童手当（額改定）、児童手当（転出届）、小児医療証（新規申請）、小児医療証（紛失届）、妊娠届の全10種類
- 活用可能な本人確認書類は、マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書の全5種類
- 端末の導入台数は3台



住民は手続きをタッチパネルで選択後、マイナンバーカード等を読み込ませると、申請書がプリンターから出力される。申請書には本人情報はすでに記載されているので、それ以外の必要事項のみ記入して窓口提出する。

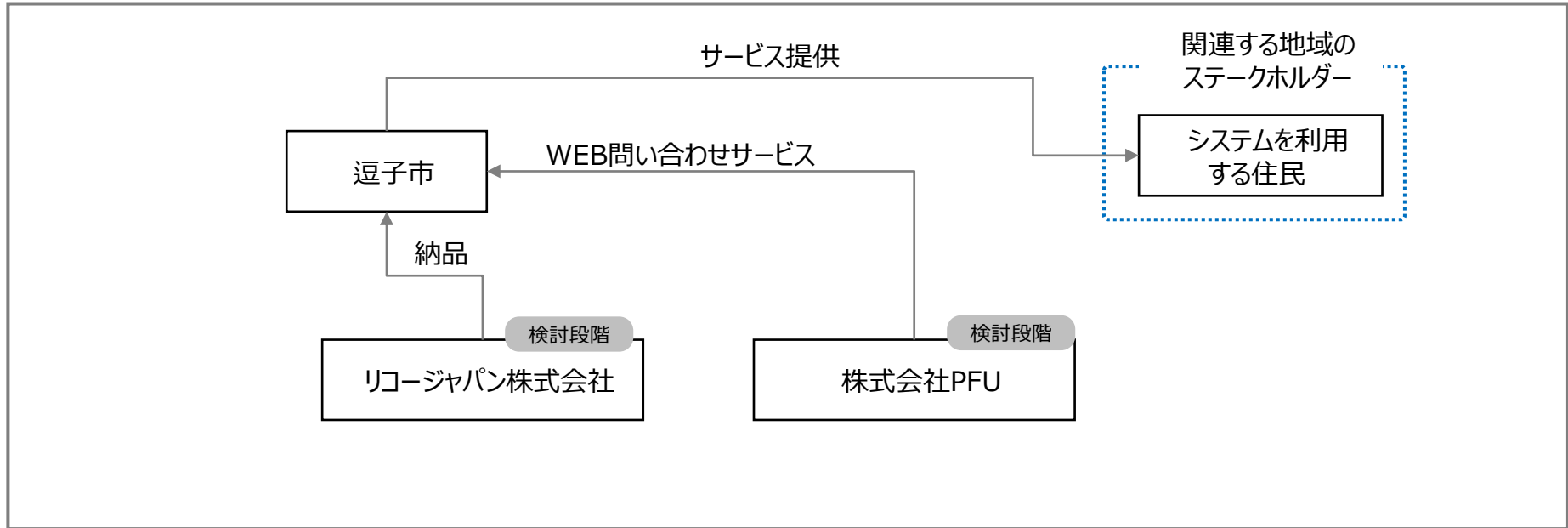
【主な経費】

- 書かない窓口リース料 503千円
- 付属品及び消耗品購入 234千円

主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①システムの利用率</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①システムの住民満足度</p>
-------	--	---

# 推進体制

## ■ 事業推進体制



名称	役割
逗子市	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画の立案</li> <li>報告書作成をはじめとする事業全般の管理・統括業務内諾済</li> </ul>
リコージャパン株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの納品</li> </ul>
株式会社PFU	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの製造</li> <li>システムのWEB問い合わせサービス提供</li> </ul>
システムを利用する住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムを利用した手続きを申請</li> </ul>

名称	役割

# 効果検証【窓口支援システム（書かない窓口）導入事業】

## 成果目標① システムの利用率

年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	40%	50%	60%
実績値	17%		

**検証結果**  
設置課によって利用率のばらつきがあるものの、未達成の結果となった。理由としては、設置場所が利用者導線に適していなかったこと、周知不足、職員による案内不足などが考えられる。今後は、利用者導線を考慮した設置場所の見直しや、案内表示の改善、職員による積極的な声かけを徹底し、利用者への認知を拡大する。また、各課での成功事例を共有し、全体の運用改善を図るとともに、周知強化に努める。

## 成果目標② システムの住民満足度

年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値	2.5ポイント	3ポイント	4ポイント
実績値	4.3ポイント		

**検証結果**  
住民が直感的に操作できるよう、システムの画面構成や操作フローをシンプルかつ分かりやすく設計した。また、課によっては職員と一緒に操作し、安心して利用できるよう丁寧な補助を行った。これらの取り組みが円滑な利用につながり、満足度向上の要因と考えられる。今後も、利用者の声を踏まえた画面や操作フローの改善を継続するとともに、職員による丁寧な支援を行い、誰もが安心して利用できる環境整備に努めることとする。またあわせて、分かりやすい案内表示や周知の充実を図り、より円滑で満足度の高い利用につなげることを目指す。