

### 区役所窓口サービス向上プランの取組

#### モデル区（右京区役所）での取組

##### 引越し等ワンフロア受付窓口の創設

右京区役所において令和2年2月～取組開始  
引越し、婚姻、出生、死亡などのライフイベントに伴い戸籍・住民登録とともに生じる複数の手続きを近いエリアでまとめて受け付ける。

##### 窓口支援システムの導入

発券機と連動した窓口支援システムの導入により、来庁者が必要とする手続きの情報を、各窓口間で把握、共有することを目的とした「案内シート」を発行し、窓口間の連携強化を図る。

##### 来庁者をサポートする体制の充実

待合スペースにおいて積極的に来庁者への声掛けを行い、適切な窓口や必要な手続きの案内を行う「フロア案内員」を配置する。

##### 繁忙期の体制強化

窓口改革後の業務量に見合った人員の配置とするとともに、繁忙期の体制を強化（民間活力等）するなど、弾力的な体制を整える。

##### コロナ感染症発生後の課題

- 複数の手続きを**近いエリアでまとめて受け付ける**ことにより、当該エリアにおいて**密**の状況が発生する。
- 民間活力を導入し、繁忙時期に**従事職員を増加**させることにより、一定の時期又は時間において**密**の状況が発生する。

密を発生させないために

- ① **できるだけ自宅で手続き又はその準備をしていただく。**
- ② **窓口での手続きを円滑にし、窓口の時間短縮を図る。**
- ③ **効率的な手法による来庁者のサポートを図る。**

これらを解決し、更なる市民サービス向上を目指すために

**市民サービスの向上及び業務の効率化に向け、これまでから目指してきた ICT 化をより加速させることが必要**

### ウィズコロナを見据えた今後の取組

- ◆ **手続きの完全な電子化を目指しつつ、まずできるところから、電子化を進めていく。**
- ◆ **全区役所・支所への展開を見据え、より効率的で、持続可能な市民サービスの向上を志向する。**

#### 全市（今年度～）

##### <くらしの手続きガイド導入>

- ・スマートフォン等から、簡単な質問に答えていくだけで、必要な手続きや持ち物が分かるWEB上の手続き案内サービス
- ・転入、転居、転出、結婚、出生、離婚、氏名変更、死亡の8種類に対応
- ・手続きに必要な申請書の様式をPDFでダウンロードが可能

##### <スマート申請の導入>

- ・住民票の写しや印鑑登録証明書について、スマートフォン等から、マイナンバーカードを用いた電子署名及びクレジットカード決済により請求できるサービス

#### 右京区役所（モデル区）（今年度～令和3年度）

##### <くらしの手続きガイド支援コーナー設置>

- ・引越し等ワンフロア受付窓口の取組についてウィズコロナを見据えて再構築
- ・身近な人が亡くなられたときなどライフイベントに伴う手続きが多岐にわたる場合や、スマートフォン等でのWEB操作が困難な方を対象として、タブレット端末による手続きガイド操作を支援し、スムーズに必要な手続き及び窓口を案内
- ・必要な手続きの申請書の様式やパンフレット等を配付、郵送申請が可能な手続き（例：児童手当、子ども医療）は併せて案内

#### 新たなモデル区（令和3年度～ 試行実施を検討）

##### <書かない窓口の取組>

- ・ICTを活用し、市民の方が手続きで申請書を何度も書かなくてよい窓口の実現を目指す。

##### 導入例

- **窓口書類作成システム**  
手続きに来庁された市民向けの申請書作成サービス。市民の申請書作成の負担を軽減し、記入ミスや確認の負荷を軽減する。マイナンバーカード等からの基本情報取得、共通項目の自動入力などにより「何度も書かない」申請書作成が可能
- **本人確認業務サポートシステム**  
本人確認書類をスキャンし、真贋判定するとともに、抽出データから帳票作成を行う。

#### その他（検討中）

##### <キャッシュレス決済>

- ・窓口での各種証明書の発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入

### 目指す姿

#### （国の動向） デジタル手法

- ・オンライン実施を原則化
  - ・添付書類の撤廃
  - ・民間サービスを含めたワンストップ化
- #### デジタル・ガバメント実行計画
- ・業務プロセス・情報システムの標準化
  - ・AI・RPA等による業務効率化を推進
- #### 「スマート自治体」の実現

- ・団塊ジュニア世代が高齢者となる2040年頃には、生産年齢人口の減少による人手不足が深刻化
- ・ICTを活用して、持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持

#### （本市の取組） 区役所に行かなくてよい

- ・書面、押印、対面を不要とし、実際に足を運ばなくても手続きを可能とする。
- ・基幹系システムに接続することで、帳票の出力や職員の入力作業を不要とする。

#### 区役所で書かなくてよい

- ・オンライン申請が困難な方を対象として、窓口に来られた方も、ICT技術を活用することで、紙の書類への記入をなくし、オンライン申請を可能とする。

「目指す姿」実現に向け、国の動向を注視しつつ、基幹系システムへの接続を見据え、まずは**住基システムの改修を必要としない**左記のような取組を実施することで、オンライン化の入口を整えていく。