

## 推薦調書（実装部門）

表彰区分	指定都市・中核市・施行時特例市等	推薦都道府県	神奈川県
地方公共団体名	横須賀市		
取組名称	書かない窓口		
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)	②	(左記が①の場合 の分野) —
	<p><b>【デジタルを活用した取組の全体概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民異動手続きにおいて、HP 上で簡単な質問に順番に答えていくだけで必要な手続きを調べられ、かつ、それらの手続きに必要な届出書類等を電子で一括して作成できるサービスを導入した。</li> </ul> <p><b>【実施に至る経緯・動機】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民異動手続きは、“行政の手続きは複雑で何枚も申請書を書く”といったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届け出しなければならず、市民の負担となっており、待ち時間の短縮も課題となっていた。</li> </ul> <p><b>【解決する課題の具体的内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いつでもどこでも簡単にパソコンやスマートフォン、タブレットを用いて必要な手続きを調べることができる「手続きナビ」を市のホームページに掲載し、行政の届出書を電子で作成できる「申請サポートプラス」を窓口サービス課の住民異動窓口業務に導入した。(令和3年3月)</li> <li>電子化によって従来の紙の届出書にはなかったナビゲートが可能になり、迷わずスムーズに書類を作成することが可能となった。</li> <li>併せて氏名や住所などの情報入力を1回で済ませる仕組みを設け、記入ミスや記入漏れを減らすことができた。</li> <li>また、窓口への来庁予約や混雑状況をお知らせする事で窓口の待ち時間を減らすことができた。</li> </ul>		
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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>繁忙期である3～4月の最大待ち時間</li> <li>取組前 : 100分</li> <li>取組後 : 38分</li> </ul>		

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務的で無機質なデザインを利用者目線で一新し、利用者である市民にとってわかりやすい、親しみやすいデザインを採用した結果、「手続きナビ」は、令和3年度にグッドデザイン賞を受賞した。</li> <li>・ 質問数を可能な限り削減し、最適化することで市民の負担を軽減させる工夫をした。</li> <li>・ 同じ内容を入力せず、関連業務を連結させる事で一度の手続きで複数の申請書類を作成する事を実現させた。</li> <li>・ 業務フローを大きく変えたことにより市民の導線も変わるため、市民が来庁した際にわかりやすいように、フロアレイアウトも併せて変更した。</li> </ul>
<p>今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年度からは、別部署の「こども給付課」で子育て支援関連の手続きにも本取組みを拡充した。今後も他の窓口業務で本取組の横展開を進め、市民に負担のない、待ち時間の少ない窓口を目指していく。</li> <li>・ 今後は職員の業務効率化を図るため、試行中である申請書受領後のRPA処理を本格稼働させる。</li> </ul>

