

推薦調書（実装部門）

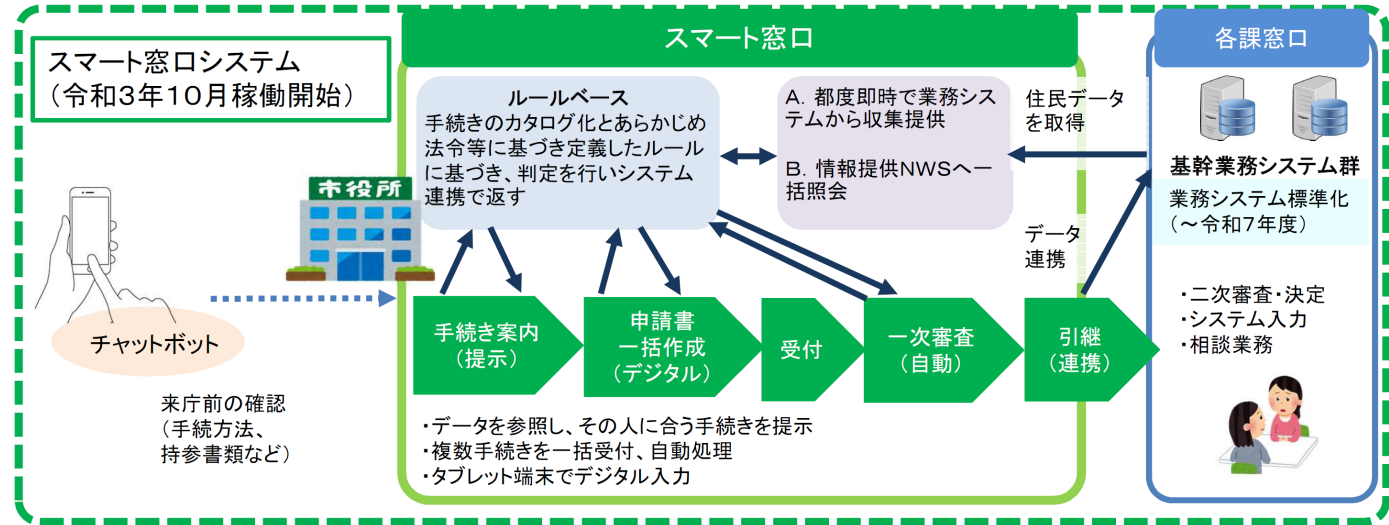
表彰区分	市	推薦都道府県	鳥取県
地方公共団体名	米子市		
取組名称	スマート窓口システムの構築		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	(種類)	①	(左記が①の場合の分野) 子育て
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○『迷わせない、何度も聞かない、書かせない』を目指して、本市のシステムで保有する住基情報、税情報、児童手当や国民健康保険の資格情報等のデータを活用し、申請者のライフイベント、世帯構成等にぴったり合う手続を案内することができる「スマート窓口システム」を構築した。</p> <p>○スマート窓口では、複数の手続きにかかる申請書をタブレットでまとめて作成し、申請データを各業務システムへ連携することで、各業務担当者へスムーズに引き継げるようにしている。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○一般的に子育て中の世帯では、引っ越しや出生等のライフイベントがあると、住民異動や戸籍届出と共に、医療費助成や児童手当等での複数の手続が必要になるケースが多いが、どのような手続をしたらよいのか分かりにくく、手続の案内もれ等が発生することもあった。また、各課の窓口を回り申請書を何枚も手書きするという負担があった。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○申請者世帯の住基情報とライフイベントに応じて手続を提示するルールベースを作成し、職員のスキルに左右されずにぴったり合う手続を提示する。</p> <p>○タブレット端末で受付し、住民情報を連携し申請データに反映させる、「書かない窓口」を実現した。</p> <p>○スマート窓口システムで作成した申請データは、各業務システムにデータ連携し、各業務担当者が確認し、その後の処理がスムーズに実施できるようにした。</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）	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年10月以降、平均して10件/日のご利用があった。 ・利用者アンケートでは8割の方が「大変満足」または「まあ満足」と回答。 		

<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>	<p>○デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップを意識して構築した。</p> <p>○本市がシステムで保有する住民データを活用し、手続提示用のルールベースで自動処理することで、職員のスキルに左右されず、ぴったり合う手続を提示するようにした独自の、先進的な取組である。</p> <p>○他自治体への横展開が可能となるよう、標準化を意識してシステムを構築した。連携を構築すれば、基幹業務システムのベンダーによらず利用することができる。</p> <p>○タブレット端末の操作に不慣れな方でもスムーズにスマート窓口を利用していただくため、職員がサポートするようにした。</p> <p>○スマート窓口から離れた庁舎の業務担当者に引き継ぐ場合、お客様が庁舎間を移動することなく、担当者と顔を見ながら手続が進められるように、ビデオ通話用のパソコンを設置した専用ブースを整備した。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>○令和4年10月からは子育て世帯に関する手続以外にも対象手続を拡大する。</p> <p>○令和5年度以降、可能な手続についてはオンライン申請を実装し、なるべく来庁していただくことが無いようにして、さらなる住民サービスの向上を図りたい。</p>

「スマート窓口システムの構築」概要図

1. スマート窓口システムを利用した手続の流れ

システムデータとデジタル技術を活用し、『迷わせない、何度も聞かない、書かせない』窓口を実現。



2. 効率化のイメージ

国民健康保険加入世帯に子どもが誕生した場合、出生の届出以外に4つの手続が必要となる。各手続で共通するプロセス(※)をスマート窓口を集約することで、重複を削除し、時間を短縮している。

※共通するプロセス(受付～一次審査)

- 希望する手続きの確認、本人確認、持参書類等の確認
- データで判定可能な受給要件の審査及び情報収集

