

事業概要 【書かない窓口サービス推進事業】

自治体名	広島県呉市	人口	197,092人	事業費	125,225千円
事業概要	<p>本市では、平成28年からライフイベントに伴う手続きのワンストップ化を実施し、その後も、転出手続きのオンライン化や証明書コンビニ交付への対応、証明書発行窓口等への申請書自動印字機器導入などを行ってきた。令和7年10月に各基幹システムの標準化を実施したことを踏まえ、自治体窓口DXSaaS等の窓口入力支援システムを導入することで、窓口での手書きを極力減らし、市民誰にも優しく分かりやすい「書かない窓口」を目指す。</p>				
具体サービス	<p>【書かない窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード等からの4情報参照，基幹システム登録情報の参照による申請書データ作成 ⇒記入負担の軽減 申請書作成時間の短縮 記入誤りの防止による正確性向上 ・電子署名機能の活用 ⇒ライフイベントに伴う複数の手続きを一回の署名で申請可能 ・手続きガイダンス機能 ⇒職員の経験に依拠しない均質な対応の提供 手続き漏れの防止 				
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口入力支援システムの手続き処理件数 		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービスの市民満足度 		