

事業概要 【書かない窓口導入事業】

自治体名	三重県菰野町	人口	40,468人	事業費	33,142千円
事業概要	<p>本町では、町民が住み続けられる、住み続けたいと思える行政サービスの提供を目指し、デジタル化の推進を行っている。本事業では、住民のライフイベントや様々な庁内手続きにおいて、住民統合データや町民が持参する様々な帳票、QRコードを活用し、対象町民が必要とする手続きの関連申請書をシステム上で作成できる「書かない窓口」窓口統合支援システムを導入する。これにより、来庁者が何度も同じ内容を記入するなどの負担を軽減し、複数の行政手続きを簡易に実施可能にする事により、利便性を向上させる。地域のデジタル化推進と住民サービスの質的向上を図り、住民満足度の向上に寄与する。</p>				
具体サービス	<p>【窓口DXSaaS_「書かない窓口」システムの導入】 住民のライフイベント(住民異動やおくやみ等)の手続きにおいて住民統合データや町民が持参する帳票転出証明書、QRコードを活用し本来は町民が手書きにて作成する届書をシステム上で職員で作成することを可能にする。交付書類作成時間の削減(2025年度比)さらに、その後必要となる各種手続きの申請書も印字し、受付をすることができるようにする。 また、ライフイベントを伴わない場合でも、住民統合データを活用して申請書等が作成できたり、マイナンバーカードや運転免許証、在留カードを読み取ることで各種手続きに必要な申請書等を作成できることで書かない窓口を実現する。</p>				
主なKPI	<p>【アウトプット指標(活動指標)】 ①システムを使った手続の利用件数</p>		<p>【アウトカム指標(成果指標)】 ①窓口申請の住民満足度(5段階評価の平均値)</p>		