

「書かない窓口」導入の効果について

1. 経緯

片品村スマート窓口の推進の一環として、今年度からの窓口支援システムの導入など窓口のBPR について検討を進めてきました。

2. 開始日

令和7年4月1日(水) 片品村役場住民課窓口にて運用開始

3. 対象手続き

住民票の写し等の住民登録にかかる証明書、印鑑登録証明、戸籍関係証明書等 計23種類

4. 手続きの流れ

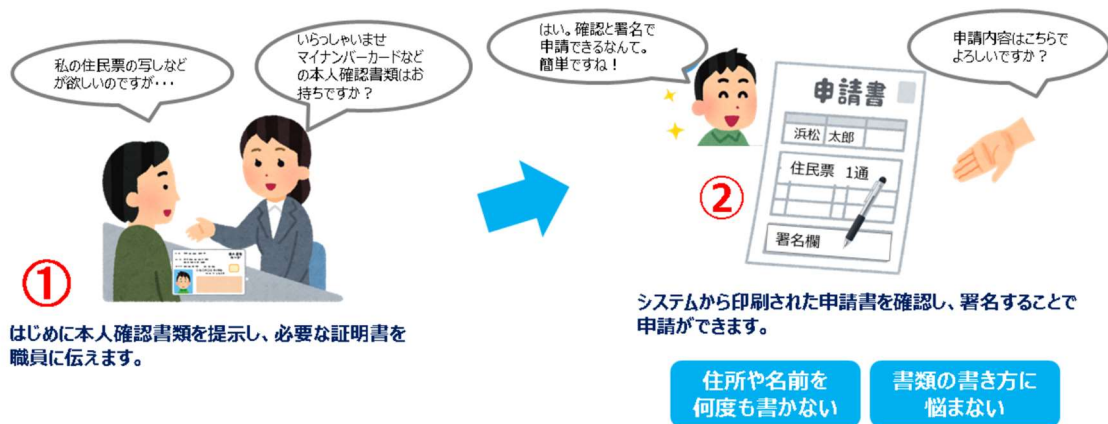
【従来の流れ】

- ①来庁者が申請書類を手書で作成 ②身分証明書の提示・確認
- ③職員が申請内容を確認 ④証明書等交付

【書かない窓口】

- ①直接「書かない窓口」へ。職員が本人確認し、申請内容を聞き取りながら申請書等を作成
- ②申請内容を確認してもらい部数などの必要事項を記入 ③証明書等交付

書かない窓口導入後の手続きの流れ



5. 導入の効果

- ・来庁者は、手書き記入のわかりにくさや、記入の手間が軽減され、所要時間が短縮されました。
- ・職員が直接来庁者から申請内容を聞き取り、システムやデータを用いながら正確な申請書類を作成することができ、申請・手続き漏れの防止につながります。
- ・受付時に作成されたデータを用いて、バックヤード事務の一部にロボットソフトウェア(RPA)を用いて自動化することができ、事務負担の軽減・効率化につながる。

6. 利用状況(令和7年4月1日～4月30日)

申請件数 478件

うち、書かない窓口対象 271 件

利用率 56.7% ※申請件数には「書かない窓口」対象外の一部証明書、公用請求などが含まれる。

7. システムによる時間短縮効果

申請書作成に係る所要時間

システム導入前:10分 システム導入後:5分

約5分の時間短縮

8. 群馬県内の自治体の導入状況

同様のシステムを導入済みの自治体

桐生市・伊勢崎市・太田市・館林市・東吾妻町など

9. 今後について

「書かない窓口」開始後の運用状況を検証し、必要に応じ改善等を行うとともに、可能な限り転入や転出届など、対象となる手続きの拡大を図ります。