

書かない窓口～住民目線のDX～（愛媛県宇和島市）

人口 71,448人 (R4.1.1現在)

担当 市民課

取組概要

デジタル技術を活用した窓口案内システム(OCRやICカードリーダーを使用し、氏名等を印字した書類を作成)、キャッシュレス決済等を導入することで、住民、職員の負担軽減、滞在時間、接触機会の削減を実現

取組の効果

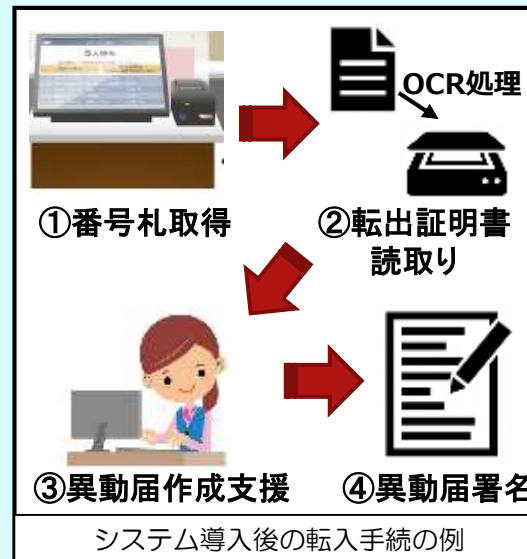
- ・手続き1件当たりの所要時間が **5～15分短縮!**
- ・申請内容の確認や修正の**事務負担**が軽減!
- ・釣銭の手渡しがなくなり、**接触機会**を削減!
- ・窓口発券機を広告付きにしてコスト(約1,000万円+50万円/年)を **0円**に!

創意・工夫した点

庁舎の建替えをチャンスと捉え、異動受付支援システム(四国初導入)、申請書作成支援システム、キャッシュレス決済対応セミセルフレジ等を一齐導入することで、窓口全体を一新し、「書かない」「時短」「非接触」を同時に実現した。

他団体へのアドバイス

フロアマネージャーは申請書の説明の負担が軽減されたものの、窓口受付では聞き取りや入力作業に時間を要する、というように業務負担のバランスが変わることが起こり得るため、それに対応した業務の割振りなどを検討する必要がある。



内容確認後、署名で手続完了