

簡単ゆびナビ窓口事業～ICTを活用したしんせつ窓口の実現～（福島県会津若松市）

取組概要

福島県会津若松市では、無線通信技術を利用したタブレットを使用し、受付の職員が本人確認書類の提示を受け申請者情報を入力、必要な証明書やその内容を聞き取り、タブレット上へ署名して申請書を作成、さらに住民票や印鑑登録証明書については同時に証明書を発行しています。

このサービス利用により、住民の方は申請書への記入が不要となり、本人確認書類の提示とタブレット上への署名か出力した申請書への署名又は押印のみで証明書の申請・発行が可能となっています。

受付から証明書発行までの業務効率化を図れるとともに、時間短縮にもつながることで住民の方の待ち時間短縮となり、滞在時間の短縮につながります。

人口 119,477人(R2.1.1現在)
担当 市民部 市民課



受付の様子（上：フロアにて、下：カウンターにて）



取組の効果

住民にとっては、

申請書記載が不要、話をよく聞いてもらえるという満足感、申請の種類によっては受付終了とともに証明書も出力されるので待ち時間が短縮

職員にとっては、

申請書確認が不要、受付手順の定型化により確認漏れなどが減少、証明書によっては出力の省力化、受付から会計までの時間短縮

結果として、

お客様満足度の向上とともに感謝の言葉もいただき、職員も業務にあたるモチベーションが向上、効率的な窓口業務の運営が可能

創意・工夫した点

- ・全国初の無線通信技術を利用したタブレット受付サービス
- ・タブレット上への「自書」の法的制度整理
- ・窓口での運用フローを職員が確認、最適な手順を導き出し、その手順に沿ってシステム構築を依頼。

他団体へのアドバイス

窓口業務の効率化へ向け、「タブレット受付サービス」をツールとして活用し、窓口の運用に大幅な変更を加えることなく、限られたスペースや人員を効率的に活用することが可能となるのではないのでしょうか。



タブレット受付サービス画面のイメージ