

事業概要 【窓口業務デジタル化事業】

自治体名	高知県佐川町	人口	12,031人	事業費	45,399千円
事業概要	現在、当町では住民の各種証明書取得において、窓口への来庁または郵送請求が必要となっていることに加え、ライフイベントに係る窓口手続きにおいては、何度も同じことを書かせているため、住民への負担軽減や職員の手続き対応の業務効率化が課題となっています。そこで各種証明書をコンビニで取得できるサービスや書かない窓口システムを導入する事で、窓口のデジタル化を図り、住民サービスの向上や職員業務の効率化を図ります。				
具体サービス	【コンビニエンスストア証明発行システム】 ・マイナンバーカードを利用して、各種証明書（住民票、印鑑登録証明書、戸籍・附票、税証明書）が全国のコンビニエンスストアで取得できるサービス。コンビニでのサービス提供時間は6時半から23時までと長時間サービスを受けることができるため、住民は来庁することなく「いつでも」「どこでも」各種証明書を取得することが可能。 【異動受付支援システム】 ・転出証明書をOCR処理やコンビニ交付用管内住民データを活用し、本来は住民が手書きにて作成する異動届をシステム上で職員が作成する。 ・異動届作成後、住民が必要となる各種手続き（住民票等）の申請書に印字する。 ・マイナンバーカードの券面を読み込み申請書等を作成する事でカード保有の付加価値を付ける。 ・作成した異動届等を電子保管する事で調査、照合に係る時間を短縮する。 住民 【コンビニ証明発行システム】 マイナンバーカード → J-LIS 証明書交付センター → 自治体/コンビニ交付事業者 証明書交付 ← コンビニ ← 広域交付サーバ ← 証明発行サーバ 【書かない窓口システム】 転入 → 転出証明書 転出証明確認書 → OCR処理 → 異動届データ → データ活用 → 証明書取得 転居・転出等 → データ活用 → 証明書取得における申請書 マイナンバーカードや運転免許証、またはコンビニ交付用データベースを活用し、申請書を作成 異動受付支援システム ※システム内にデータ保管 今後拡張予定 データ反映 住記システム				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①コンビニ交付を利用して発行した証明書の通数 ②コンビニ交付利用と窓口交付の割合 ③異動受付支援システムを利用した転入転出等手続き 【アウトカム指標（成果指標）】 ①マイナンバーカードの普及率 ②転入届の操作に要する時間（平均） ③窓口利用の住民満足度				