

令和5年11月30日
地域行政部

「書かない窓口」を実現するシステムの導入による
くみん窓口・出張所の窓口改善について

(付議の要旨)

くみん窓口・出張所へ転入届その他の手続きのために来庁する区民の利便性向上を図るため、令和7年1月のシステム標準化に伴い、いわゆる「書かない窓口」を実現するためのシステムを導入する。

1 主旨

くみん窓口・出張所における混雑解消を図り、区民の利便性を向上させるため、令和4年度より、DX推進委員会のもと設置された「窓口改善PT」において窓口改善の検討・各種取組みを実施している。「世田谷区 DX推進方針 Ver. 2」においても、『「行かない 書かない 待たない」新たな窓口プロジェクト』をリーディングプロジェクトの一つとして窓口改善に取り組むこととしている。

このプロジェクトのうち、申請書を自書しない「書かない窓口」を実現するために、必要なシステムを導入する。

2 現状と課題

現在、くみん窓口・出張所において転入届等の手続きを行う際、来庁者はまず申請書等の記入を行う必要がある。

届出人の状況によっては、住民異動届(転入届)のほかにマイナンバーカードの記載事項変更・印鑑登録・介護保険・就学等、多くの届書等を記入する必要があり、これらを一枚一枚手書きする負荷が大きく、特に住民異動届の手続きが集中する3月から4月には、くみん窓口・出張所が混雑する一因となっている。

なお、令和6年度及び令和7年度に二段階で実施される各基幹業務システムの標準化により、窓口運用の見直しが必要となることも踏まえ、窓口改善に取り組んでいく必要がある。

3 取組みの概要

来庁者が、転入手続きの等の際に、窓口で職員が電子機器上で申請書等を作成する。本人の確認等も、機器上で行う。なお、事前に電子申請を行った場合も電子機器上で本人の確認等を行う。

申請書等による事務量増に対しては、紙の転入届をOCR等で電子データとして電子機器上の住民記録データとして取り込むなど、時間と労力の省力化を図る。

併せて、当該システムの導入に伴い、窓口のレイアウトや設え等についても並行して検討する。

また、令和6年1月に導入予定の申請書作成支援ソリューションについては、利用実績を検証後、窓口で直接来た来庁者の申請書作成等に活用する方向で検討していく。

令和7年1月に向けて、関係部署からなる当該システム導入のための作業部会を設置した。今後は住民記録・戸籍課が部会を主導し、既に活動中の運用PT、窓口改善PTと

連携しながら、当該システムを活用した業務運用の検討等、必要な取り組みを進めていく。

4 対象窓口

住民異動届（転入届等）を取り扱う窓口 全10か所

※5総合支所くみん窓口および5出張所（太子堂・経堂・用賀・二子玉川・烏山）

5 対象業務

住民基本台帳事務、印鑑登録証明事務、マイナンバーカード関連事務等

※くみん窓口・出張所で行う他業務への展開については今後検討

6 導入するシステム

「書かない窓口」の運用を行うため、以下のシステムを導入する。

- ・製品名：MICJET スマート窓口
- ・販売元：富士通 Japan 株式会社

以下「導入予定製品」という。

（選定理由）

「書かない窓口」を実現するサービスとして、デジタル庁は「自治体窓口 DXSaaS」の利用を推奨しており、これに参加する製品には次の機能が必須と定義している。

- ①手続きナビゲーション（ライフイベントに即した手続きを職員が検索可能）
- ②申請書作成（来庁者が必要な申請書等を作成）
- ③マイナンバーカードの利活用（ICチップ内の情報を活用）
- ④他のサービス（マイナポータル等）との連携

導入予定製品は以上のすべての機能を有し、さらにWebを活用した事前申請入力機能を有するほか、世田谷区にとっての必須仕様（字形デザイン的一致等）を具備する唯一の製品である。

また、各業務システムの標準化が令和7年1月（第1期）、令和8年1月（第2期）の2段階で行われ、既存のSKY2システムとの並行稼働期間が生じるため、長年に渡り世田谷区のシステム運用を受託し、区の業務運用を熟知しているベンダを選定することで、システムの安定的な運用を図ることが可能である。

7 導入時期

令和7年1月上旬

導入予定製品がデータ連携を行う住民記録システムは令和7年1月上旬に標準準拠システムへの移行を予定しており、この時期に合わせて導入することにより、以下のメリットが得られる。

- （1）住民記録システム側にシステム導入に伴う追加作業が生じない。
（経費、業務負荷の節減）
- （2）現場の運用変更を一度に行うことにより混乱の抑制ができる。

8 所要経費

43,258千円（概算）（令和6年当初予算）

※募集要項が明らかになった段階で「デジタル田園都市国家構想交付金」の申請を予定している。（補助率1/2）

9 スケジュール

令和6年	2月	特別委員会報告
		第1回定例会 令和6年度当初予算案提出
	3月	当初予算議決
	4月	契約締結
		※12月までに環境構築・動作検証・職員研修
	12月	本番稼働に係るセットアップ作業
令和7年	1月	本番稼働