

事業概要 【マイナンバーカードを活用した書かない窓口サービス拡充事業】

自治体名	栃木県真岡市	人口	76,700人	事業費	13,660千円
------	--------	----	---------	-----	----------

事業概要

本市では、書かない窓口サービスの拡充を図り、同時にマイナンバーカードの普及に努めている。令和3年度の保有率28.1%から令和5年度で74.1%となっている。一方、カードの窓口での活用には至っておらず、カード保有者であっても未取得者と同様の手続き時間を要し、メリットがない状況となっていることから、窓口システムでの特例転入情報の活用と受付システムの仕様変更（引越しワンストップサービス）及びコンビニ交付端末の庁内設置を行う。

具体サービス

【マイナンバーカードを活用した書かない窓口サービス拡充】

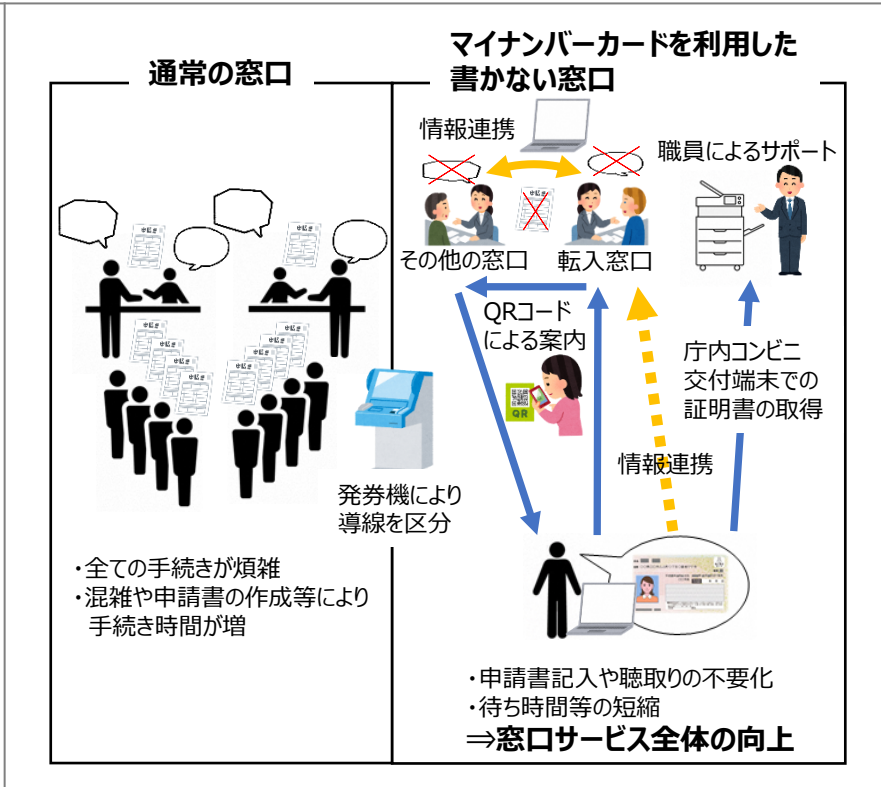
○引越しワンストップサービス

住基ネットから送信される転出証明情報を窓口システムに連携させ、転入手続きにマイナポータルからの転入予約情報を使用することによって、申請書作成支援が転入手続きに加え、その他の関連窓口でも活用でき、聞取りや申請書の記入が不要となり、住民の手続きが簡素化され、所要時間が短縮される。

また、発券機の仕様変更による導線の区別を図り、転入予約を行った来庁者を他と来庁者と発券機のシステムによって区別することによって、手続き時間の短縮に繋げ、住民サービスの底上げを図る。

○コンビニ交付端末の庁内設置

住民票の写し、印鑑証明書、所得・課税証明書を、庁内の端末によって取得可能とする。窓口手数料より50円減額し、金銭的負担を軽減する。



主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①庁舎内に設置した端末の交付枚数 ②引越しワンストップサービス利用数 ③かんたん窓口利用数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①コンビニ交付サービス全体の利用率 ②窓口対応平均時間 ③窓口サービスの住民満足度
-------	---	--