

「書かない窓口」の開始について

1. 経緯

恵庭市デジタル化推進計画に基づくスマート窓口の推進の一環として、今年度、情報政策課主導のもと、デジタル庁が派遣する外部アドバイザーの支援を受け、窓口担当課を中心としたワーキング会議を実施、窓口支援システム(らくまど)の導入のほか、システム以外の窓口のBPRについて検討を進めてきた。

2. 開始日

令和6年2月14日(水) 市役所市民課にて運用開始

3. 対象手続き

住民票の写し等の住民登録にかかる証明書、印鑑登録、印鑑登録証明、戸籍関係証明書 計30種類

4. 手続きの流れ

【従来の流れ】

①来庁者が申請書類を手書で作成 ②番号札を取り受付 ③職員が申請内容を確認 ④証明書等交付

【書かない窓口】

①直接「書かない窓口」へ。職員が本人確認後し、申請内容を聞き取りながら申請書等を作成
②申請内容を確認してもらい署名 ③証明書等交付



5. 導入の効果

- ・来庁者は、手書き記入のわかりにくさや、記入の手間が軽減され、所要時間が短縮する。
- ・職員が直接来庁者から申請内容を聞き取り、システムやデータを用いながら正確な申請書類を作成することができ、申請・手続き漏れの防止につながる。
- ・受付時に作成されたデータを用いて、バックヤード事務の一部にロボットソフトウェア(RPA)を用いて自動化することができ、事務負担の軽減・効率化につながる。

6. 利用状況(令和6年2月14日～21日 6日間)

申請件数	1,358 件 ※平均 226 件/日
うち、らくまど窓対象	812 件 ※平均 135 件/日
利用率	59.8% ※申請件数には「らくまど」対象外の一部証明書、公用請求などが含まれる。

7. 道内の自治体の導入状況

同型のシステムを導入済みの自治体～北見市、富良野市、岩見沢市、滝川市など。

※石狩管内では当市が最初の導入

8. 今後について

「書かない窓口」開始後の運用状況を検証し、必要に応じ改善等を行うとともに、転入や転出届など、対象となる手続きの拡大を図ります。