
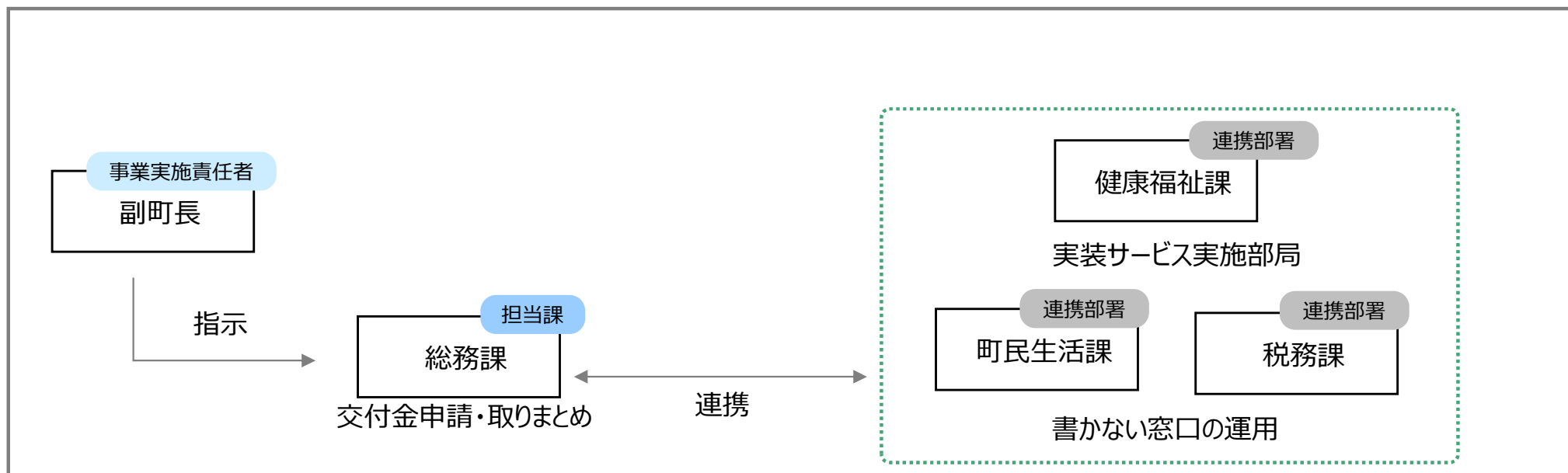


事業概要 【書かない窓口導入事業】

自治体名	福島県小野町	人口	8,892人	事業費	3,520千円
事業概要	<p>高齢者や外国人等の割合が年々高くなってきており(令和5年高齢化率は38.3%、令和6年12月外国人の割合は2.1%)、申請書等への記入が難しく、窓口における滞在時間が長くなり、住民の負担となっていた。マイナンバーカードや在留カード等から本人情報を認証することで手続き上必要となる申請者の氏名や住所等が印字された申請書を作成する。導入することで、申請時に係る利用者の負担軽減と手続きの時間短縮につながることで、住民サービスにおける利便性の向上が期待できる。</p>				
<p>具体サービス</p>	<p>【書かない窓口の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーや在留カード等の本人確認書類に記載されている基本情報（氏名、住所、生年月日等）を申請書へ印字することにより、申請手続きについて、高齢者や外国人、また複数枚申請書に記載しなければならなかった住民等の負担軽減と手続き時間の短縮が図られる。 <p>設置場所：窓口記載台 設置台数：2台 対象申請書：戸籍・住民票・印鑑証明書等申請書、税証明書等申請書、介護申請書等</p>		 <p>タブレットPCで 必要な申請書の種類を選択</p> <p>顔認証付き本人確認装置で 本人確認書類の読み取りと顔認証</p> <p>個人情報記載済みの申請書が印刷されるので 必要事項を追記し窓口へ提出</p>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①書かない窓口を利用した申請書の枚数 ② ③ 		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①書かない窓口の満足度 ②手続きに要する住民の所要時間 ③ 		

推進体制

■ 庁内の推進体制



【各課室の役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者	副町長	• 事業全体のマネージメント・進捗管理
事業担当課	総務課	• 関連部署との調整、業務フローの検討、広報、サービス評価・改善
連携部署	税務課	• 税分野に係る申請書を所管
連携部署	町民生活課	• システムの調達、住民登録等に係る申請書を所管、アンケート集計
連携部署	健康福祉課	• 福祉分野に係る申請書を所管