

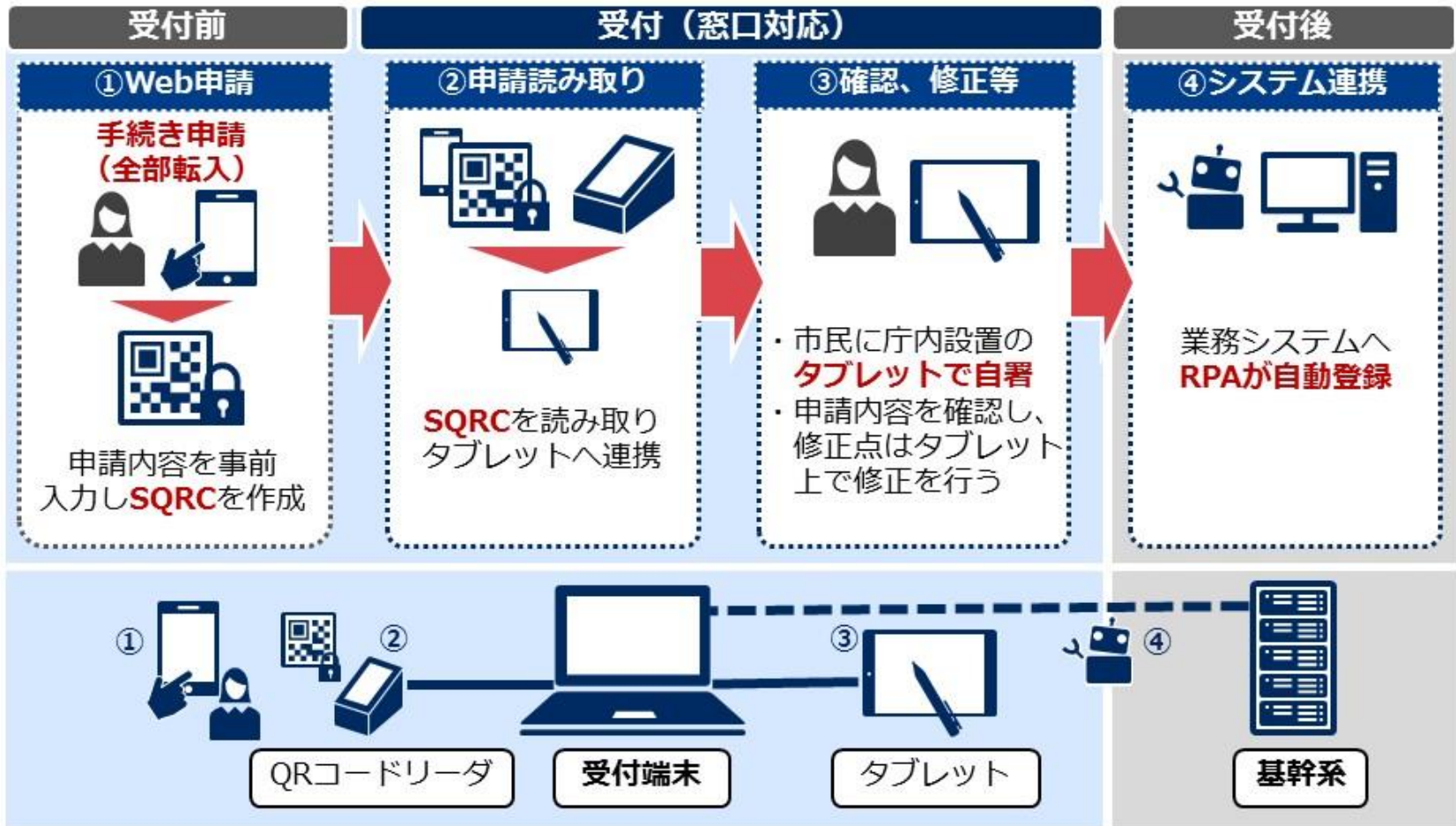
1 解決する行政課題

現状、紙の申請書をもとに職員が対応しているため、以下の点に課題がある。

- ・手入力（パンチ）作業による業務負荷 → 業務量の軽減
- ・職員による入力誤り → 業務品質向上
- ・申請内容の確認や審査等の手順煩雑化 → 業務効率化
- ・書庫管理の保管場所、セキュリティリスク → 省スペース化、セキュリティ強化

2 提案概要

住民異動手続（転入届）において、窓口改善ソリューション（SQRC、電子サイン技術、タブレット端末、RPA）を活用して、紙による手続をデジタル化する。



3 想定される効果

【市民視点】市民サービス向上	
市民の待ち時間の短縮	申請書の記入時間の短縮、職員の業務効率化により、窓口の混雑緩和が図られる。
市民満足度アップ	Web申請画面はユーザビリティに配慮されており、紙の申請書よりも迷わず記載することが可能となる。
【職員視点】庁内業務改善	
職員の業務効率化	紙の申請内容を住民記録システムへパンチ入力する時間が削減できる。
ペーパーレス化による効果	保存スペース削減、検索や整理の効率化、紛失や漏洩のリスク減少、ファイルへのアクセスログ管理により不正利用防止、などが期待できる。

4 共同研究の実施概要、測定項目等

【実施担当課、対象業務】

市民部市民窓口課、住民異動手続（転入届）

【実施概要】

現在、転入受付窓口は数か所あるが、本研究のデジタル手続に対応するのは1か所とする。

（ただし、紙による申請も平行して受け付け、平等に取り扱います。）

共同研究の実施期間中、紙とデジタルの2種類について、次の項目について測定し比較する。

【測定項目】

①定量的評価：手続き時間の短縮が図られるかどうか

- ・市民の待ち時間
- ・職員の審査処理時間
- ・職員の住民記録システムへの登録時間

②定性的評価：「Web申請サービス」の利用のしやすさ

- ・市民に対するアンケート実施（Web申請の使いやすさに関して）
  - ・職員に対するアンケート実施（手続きフローに関して）
- ※具体的な測定方法等については研究実施までに調整

【主なスケジュール】

2019年10月～12月末

研究準備

2020年1月～2月末

本共同研究の実施