

NEC、大阪市に「申請書記入サポートシステム」を提供 書かない窓口を全区役所で導入し、住民・職員の負担軽減と窓口の混雑緩和を実現

日本電気株式会社（東京都港区、取締役 代表執行役社長 兼 CEO：森田 隆之、以下：NEC）は、2025年3月12日より、書かない窓口を実現する「NEC スマート行政窓口ソリューション 申請書記入サポートシステム（以下、「申請書記入サポートシステム）」を大阪市（市長：横山 英幸）に提供開始します。

「申請書記入サポートシステム」は、住民自身がマイナンバーカードを用いて基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）が印字された申請書を受け取ることができるソリューションです。多言語や音声案内にも対応しており、オンラインで手続きが難しい方や高齢者、日本語が話せない方を含む幅広い市民の方の窓口手続きにおける利便性向上を実現します。

本ソリューションを全区役所に100台以上導入すること、また多言語対応や60種類を超える申請書での利用を可能とするのは、大阪市が初となります。本取組により、来庁者に対して窓口での申請書記入等の負担軽減を図るとともに、職員による確認時間を短縮し、窓口の混雑緩和を実現します。



申請書記入サポートシステム設置例（左）、操作画面（右）

■ 窓口 DX 推進により大阪市民・職員双方の負担を軽減

大阪市では「新・市政改革プラン」における取組の方向性として6つの柱となる中で、「DXの推進」という目標を掲げており、社会状況の変化などに対応できるよう行政課題の解決に取り組んでいます。

窓口業務においては、行政手続きにおける申請書類に何度も手書きで同じ内容を記入するという市民の負担、記載漏れや記入の誤り等の確認や訂正という職員の負担、それに伴う窓口混雑等が課題となっています。

これらの課題を解決するために、NECは住民自身がマイナンバーカードを用いて基本4情報が印字された申請書を受け取ることができる「申請書記入サポートシステム」を提供します。多言語や音声案内も対応しており、オンラインで手続きが難しい方や高齢者、日本語が話せない方を含む幅広い市民の窓口手続きの負担軽減を実現します。65種類の申請書を対象とした本ソリューションをすべての区に計111台導入することにより、来庁者の申請書記入等の負担だけでなく職員による確認の負担を軽減し、窓口混雑緩和を実現します。

【設置場所】合計 98 箇所 (111 台)

- ・各区市民課および保健福祉系・生活支援系窓口 89 箇所 (98 台)
- ・出張所等 5 箇所 (5 台)
- ・サービスカウンター 3 箇所 (6 台)
- ・市役所本庁舎 1 階証明書発行コーナー 1 箇所 (2 台)

【対象となる申請書】合計 65 種類

- ・住民情報関係の申請書 13 種類
- ・国民健康保険関係の申請書 11 種類
- ・保健福祉関係の申請書 32 種類
- ・生活支援関係の申請書 9 種類

■ NEC スマート行政窓口ソリューション申請書記入サポートシステムについて

申請のデジタル化が進展する一方、オンライン申請に不慣れな方もいます。その対策として、本人確認書類*を利用して基本4情報を申請書に自動転記するキオスク型専用端末を開発しました。職員の運用を変えずに端末を設置するだけで手軽に窓口のDXを実現でき、申請書の手書き記入にかかる住民の手間を軽減するソリューションです。



* マイナンバーカード/運転免許証/在留カード/特別永住者証明書/運転経歴証明書

・利用イメージ

庁舎内に設置した専用端末で申請書を選択し、マイナンバーカード等の情報を読み取ると、氏名/住所/生年月日/性別が自動的に印字された申請書を受け取ることができます。



<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

NEC 社会公共インテグレーション統括部 新事業創出 G

メールまたは「申請書記入サポートシステム」Web サイトよりお問い合わせください。

URL : <https://jpn.nec.com/kokyo/digitalgov/solution/counter/shinseishokinyu/index.html>

E-Mail : sw@fcs.jp.nec.com