

議案第 81 号

宝塚市一般会計補正予算

資料 1 (77) 総合窓口化推進事業の概要（申請書作成支援システムについて）

1 申請書作成支援システムの概要について

住所異動届等については手書きの申請書でしたが、事前にスマートフォン等を使って必要事項を入力し、入力後に表示される二次元バーコードを市役所の窓口を設置しているスキナで読み込むことで、申請書を印字できるシステムを導入します。利用者は、窓口で申請書に署名をし、職員が内容を確認して、申請が完了する仕組みです。（別紙 1 のとおり）

このシステムを利用することで、市役所で申請書を書く必要がなく、市役所での滞在時間を削減することができます。また、記載台に触らない上、待合の密回避にもつながり、新型コロナウイルス感染リスクの低減に資するものと考えています。

2 実証実験及び今後の本稼働について

本システムは、令和 2 年 6 月から実証実験を行っており、当初は同年 9 月末までの予定でしたが、利用者の満足度が高かったため、事業者と協議のうえ、現在も実証実験を継続しています。今後、事業者と調整しながら、できるだけ利用できない期間が生じないよう本稼働につなげます。

3 実証実験の結果について

(1) 市役所での滞留時間の削減

申請書を記入する時間が削減された上、一問一答形式で入力するため、記載誤りが少なく、記入方法の説明などが不要となり、受付時間の短縮にもつながっています。（別紙 2 のとおり）

(2) アンケート結果

今年度 4 月 20 日時点で、590 件の回答があり、回答者の 96%が満足、98%がまた使いたいと回答しています。利用者からは、「申請書を記入する手間が省けたので、とてもよかった。」という声が多数ありました。（別紙 3 とおり）

当初は、新型コロナウイルス感染症対策として実証実験を行っていましたが、記載台やボールペンに触れなくて済むことを評価する意見より、事前に入力できることで時間を有効活用できること、また、手書きそのものを敬遠する市民ニーズを把握することができました。