

事業概要 【窓口手続きスマート化事業】

自治体名	北海道紋別郡遠軽町	人口	17,683人	事業費	36,623千円
事業概要	<p>住民異動関連や証明書交付等の窓口手続きにおいて、どの申請書に何を書くのかわからない、何度も同じことを書く、必要な手続きがわからないなどの住民の不満を解消し、町民ニーズに合った便利で利用しやすいものとするため、窓口業務支援システム及びキャッシュレス決済対応セミセルフレジを導入することにより、住民サービスの向上、業務の効率化・適正化を図る。</p>				
<p>具体サービス</p>	<p>【窓口業務支援システム（書かない窓口）】</p> <ul style="list-style-type: none"> データベースから住民情報や資格情報を参照し、基本情報や申請内容を印字した申請書を作成。複数業務の申請書をまとめて作成・受付が可能であり、申請書を書く手間を省略する。 ライフイベントと世帯員が保有する資格状況により、住民異動に伴う関連手続きをリストアップ。手続き案内書を作成し、必要な手続きを漏れなく案内する。 RPAを活用し、基幹業務システムへの入力作業の一部を自動化可能とする <p>【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 証明書交付窓口及び公金収納窓口においてセミセルフレジを導入し、回転率向上、会計トラブルを防止する。 これまでの現金のみから、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済など幅広い支払方法に対応したキャッシュレス決済を導入し、町民の利便性を図る。 		<p>【窓口業務支援システム】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1209 518 1680 1013"> <p>従来の窓口</p> <p>住民が窓口を回る数(時間)が減少</p> <p>職員が対応する時間が減少</p> </div> <div data-bbox="1702 518 2139 1013"> <p>書かないワンストップ窓口</p> <p>住民に寄り添う時間の増加 (相談業務や手続きの案内)</p> </div> </div> <p>【キャッシュレス決済対応セミセルフレジ】</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窓口業務支援システムの取扱手続き件数 ②窓口手続所要時間 ③キャッシュレス決済利用率 		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①窓口業務支援システム利用者満足度 ②来庁者の窓口滞在時間 ③セミセルフレジ・キャッシュレス決済利用満足度 		