

楽らく窓口の取組について

1. これまでの取組

- 令和5年11月 窓口BPRアドバイザー派遣決定（デジタル庁）
11月 窓口体験調査（単独開催）
令和6年9月 申請書統一（証明書等3種から1種へ）
10月 申請書の書かない化スタート
11月 自動釣銭機付きPOSレジ導入
窓口体験調査（音更町との共同開催）
令和7年1月 コンビニ交付スタート
パシッドスキャン導入（本人確認書類からテキスト抽出）
一部異動届出の書かない省力化
4月 異動届出書かない化スタート（関連手続き6課13帳票対応）
5月 らくらく証明発行スタート（コンビニ交付と同様の操作で証明書発行）

2. 取組の評価・成果

アナログ改革及び内製化のプログラムにより、芽室町版書かない窓口である「楽らく窓口」を実践してきました。DXの“X”を意識し、試行的に始めるスモールスタートで実践し、デジタルの力を実感しながら、問題点・課題点を抽出し改善を続けています。

これまで2回に渡って行った窓口体験調査では同じ条件で調査を行い、証明書発行での記入数90%減、転入手続きでの記入数53%減の結果が出ています。また、実際に手続きをされた方から「楽だね」のお言葉をいただく機会が増えています。

開庁時間に役場に来なくても取得できるコンビニ交付では、1月15日から3月31日の実績値が873件であり、その期間におけるコンビニ交付率*は27%です。

*コンビニ交付率：コンビニ交付、窓口交付、自動交付機、郵便交付を合算した全発行数に対するコンビニでの発行数

3. 今後の取組

スモールスタートしている取組を安定的かつ中長期的に運用するため、次の事項の検討を行っています。

- 窓口DXSaaS等のシステム導入
- 内製化プログラムの保守委託
- 職員が異動になった後も運用できるノーコード・ローコードへの切り替え