

府中市役所

マイナンバーカード関連業務における「書かない窓口」の取り組み

NEC 申請書記入サポートシステムの導入

お客様情報

【組織名】

府中市役所

【所在地】

〒183-8703 東京都府中市宮西町2丁目24番地

【URL】

<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/index.html>



導入背景・課題

- 令和7年度からの電子証明書更新の集中を想定
- 来庁者の負担
 - ・ 申請書の記入方法が分からぬ
 - ・ 複数枚に同じ項目を記入しなければならない
 - ・ 文字が書きづらい方にとって負担が大きい
- 職員の負担
 - ・ 記入漏れや判読による職員の確認、修正作業

本案件のポイント

- 窓口業務効率化と来庁者サービスの向上
- 来庁者の手書き負担を軽減
- 職員の作業負担を低減
- マイナンバーカード関連の手続き時間の短縮

導入サービス・製品

NEC 申請書記入サポートシステム

マイナンバーカード等を用いて基本4情報が印字された申請書を発行。

専用端末を設置するだけで手軽に窓口DXを実現します。

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来庁者の窓口手続きにおける利便性向上を実現します。



お客様の声

- 今年度のマイナンバーカード電子証明書更新の件数は、前年対比で約1.8倍となり、1日約120件処理しています。
- 手書きと比べ、NEC申請書記入サポートシステムを利用した場合、最大で約40秒の申請書作成時間の短縮が見込まれていました。
- 導入後は、「職員の申請書の記載方法の説明時間」や「高齢者の方の申請書作成にかかる時間」も短くなり、来庁者の方の手間や負担を軽減できサービス向上につながったと考えています。来庁者の方とのコミュニケーションや窓口全体の流れがスムーズになり、混雑時でも職員が応対しやすくなつたと感じています。

(府中市 市民部 総合窓口課 山下 周眞 様)

詳しくは裏面へ

問い合わせ先

東洋通信工業株式会社

住所：東京都新宿区新宿6丁目25-7

電話番号：03-6233-1750（代表）

担当：_____

ホームページはこちら⇒
デジタルオフィスツアーオンライン！



導入背景・課題 詳細

「書かない窓口」の必要性

府中市は、令和6年(2024年)市制施行70年を迎え、市民サービスの向上等に向けてDXを推進していました。

マイナンバーカード関連手続きにおける申請書類の作成は、従来「来庁者が窓口で手書きする」方法を前提としていました。

来庁者の中には、記入要領がわからない、複数枚に繰り返し記入しなければならない、文字を正確に書くことが困難といった理由から、申請書記入に時間・負担を要していました。

このような状況から、市民サービスの観点に加えて、次

のような業務上の課題も顕在化していました。

- ・来庁者の待ち時間の増加
- ・記入漏れや判読不可による補正作業
- ・職員の確認作業負荷の増大

また、令和2年(2020年)度からのマイナポイント事業により、その時期に発行された電子証明書の更新が、令和7年(2025年)度以降に始まることが想定されました。

これらの課題に対して、来庁者と職員双方の負担を軽減し、迅速かつ正確な申請書作成のため、「書かない窓口」の実現を目指す必要がありました。

導入プロセス 詳細

デモでは、NEC申請書記入サポートシステムの①操作性、②申請書出力までに要する時間、③職員が容易に帳票作成を行える点を含めた運用のしやすさなどについて評価しました。

加えて、仕様書で求める各業務に東洋通信工業が対応できるだけでなく、多摩地区の近隣自治体への導入実績が安心材料となりました。結果、入札手続きを経て、府中市は本システムを導入しました。

現在マイナンバーカード関連業務の6つの申請書に対応できています。

1. 手書き用マイナンバーカード交付申請書
2. 電子証明書暗証番号設定依頼書
3. 券面記載事項変更届
4. 一時停止解除届
5. 返納届 電子証明書失効申請書
6. 在留期間更新に伴う有効期間変更申請書



効果 詳細

来庁者対応の円滑化

印字された申請書をその場で確認することで、住所変更などその他の手続きの必要性が早期に分かるようになりました。認識違いによる追加手続き発生による不満が生じにくくなり、来庁者とのコミュニケーションもスムーズになっています。



職員負担の軽減

来庁者への記入箇所の説明や、丸印を付けて案内する必要が減り、補正作業の手間が軽減されました。混雑時でも職員が応対しやすくなり、心理的な負担の軽減にもつながっていると考えています。

縮、市民サービスの向上を目指し、申請書記入サポートシステムの利用をさらに促進させるとともに、対応手続きの追加も検討しています。

府中市 市民部 総合窓口課 山下 周眞 様

今後の展望 詳細

窓口の効率化に向けて

利用状況を踏まえ、設置場所の見直しや追加設置の可能性について検討しています。

マイナンバーカード関連業務における手続き時間の短