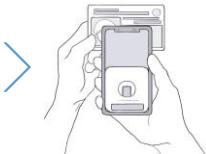
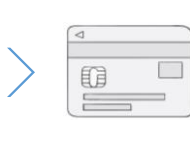


## 令和5年度企業版ふるさと納税活用事業実績

| 事業名  | 益田市・まち・ひと・しごと創生推進事業<br>(窓口改革推進事業費)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | <p>【事業概要】<br/>「書かない行かないまわらない」を目指す窓口改革により、市民の利便性向上と内部業務の効率化を図るもの。<br/>申請書記入の負担軽減を図る「書かない窓口」、市役所に出向かずとも証明書発行申請ができる「オンライン申請」、ライフイベントに伴う手続きが1か所で完結するワンストップサービスなどを実施。<br/>また、ユニバーサルデザインやプライバシー、動線に配慮した市民・職員双方に優しい窓口にするため、サイン(看板)の見直しやカウンターの変更等のレイアウト改修を実施した。</p> <p>【書かない窓口】<br/>令和6年3月から窓口支援システムを導入し、市役所の一部の課で、申請書等への記入が不要となる「書かない窓口」、市民課の窓口で複数の手続きをまとめて受付を行う「ワンストップ窓口」を開始。</p> <div data-bbox="435 761 833 1059">  <p>◀市民課窓口<br/>住所変更に伴う手続きを市民課の窓口でまとめて受付を行う。<br/>※手続き内容によっては、担当課の窓口を案内。</p> </div> <p>【証明発行ワンストップ窓口】<br/>令和6年3月から市民課に証明発行専用窓口を設置。セミセルフレジを導入。証明書の発行手数料の支払いにキャッシュレス決済が利用可能になった。</p> <div data-bbox="435 1184 1324 1478"> <div data-bbox="435 1184 729 1404"></div> <div data-bbox="729 1184 1023 1404"></div> <div data-bbox="1023 1184 1324 1404"></div> <div data-bbox="456 1413 654 1476">▲証明発行専用窓口<br/>(写真手前)</div> <div data-bbox="780 1413 978 1440">▲証明発行専用窓口</div> <div data-bbox="1051 1413 1315 1476">▲キャッシュレス決済対応<br/>セミセルフレジ</div> </div> <p>【オンライン申請】<br/>令和6年3月からマイナンバーを利用した住民票などの証明書発行のオンライン申請を開始。24 時間 365 日、いつでもどこでもスマートフォンやパソコンから申請ができるようになった。</p> <div data-bbox="435 1650 1339 2007"> <div data-bbox="435 1650 547 1700">1 入力</div> <div data-bbox="655 1650 815 1700">2 電子署名</div> <div data-bbox="908 1650 1053 1700">3 支払い</div> <div data-bbox="1161 1650 1339 1700">4 受け取り</div> <div data-bbox="477 1727 636 1879"></div> <div data-bbox="443 1888 624 2000">二次元コードを読み取って申請サイトにアクセスし、必要な情報を入力</div> <div data-bbox="651 1727 857 1879"></div> <div data-bbox="678 1895 858 2007">専用アプリでマイナンバーカードを読み取り、電子署名する</div> <div data-bbox="879 1727 1069 1879"></div> <div data-bbox="920 1895 1099 1977">必要な証明書を選択し、クレジットカードで支払う</div> <div data-bbox="1112 1727 1339 1879"></div> <div data-bbox="1149 1895 1329 1957">郵送される証明書を受け取る</div> </div> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>【庁舎本館1階フロア改修工事】</p> <div></div> <p>◀市民課・保険課窓口</p> <p>座って手続きができるようにローカウンターに変更。パーテーション（衝立）を設置し、プライバシーにも配慮。</p> <div></div> <p>◀待合ロビー</p> <p>発券機と番号呼び出しモニターを設置。窓口の待ち人数と呼び出し番号が確認できる。</p> <div></div> <p>◀市民課・保険課にご用の方用の発券機</p> <div></div> <p>▲案内サイン（写真左：保険課 写真右：市民課）</p> <p>市民課・保険課・高齢者福祉課・税務課の案内サインは、目的の窓口に迷わず行っている業務名を大きく表示し、窓口で扱う業務をわかりやすくした。</p> <p>▲誘導サイン</p> <p>ただけるよう、柱に誘導サインを設置。</p> |
| 成果      | <p>【書かない窓口】</p> <p>窓口での手続き時間（転入）当初15分から9分39秒に短縮<br/>転入時の手続きの記載力所 当初73か所から9か所に減</p> <p>【証明発行ワンストップ窓口】</p> <p>証明発行（住民票）に係る時間 当初5分から4分37秒に短縮<br/>市民課窓口での手数料の支払いについて<br/>・現金 91%・クレジット 3%・QR決済 4%・電子マネー 2%</p> <p>【庁舎本館1階フロア改修工事】</p> <p>庁舎案内の分かりやすさ<br/>・大変わかりやすい 39%・わかりやすい 43%・普通18%<br/>窓口サービス全体の満足度<br/>・大変満足 43%・満足 57%<br/>（3月15日～3月21日来庁者アンケートより n=28）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 今後の事業展開 | <p>令和5年度で事業終了。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |