

## 書かない窓口の実証実験結果について

申請書記入の負担軽減および記入漏れ、書き間違いの防止など、窓口手続の利便性向上を目的として、マイナンバーカード対応記帳台の設置による「書かない窓口」の実証実験を実施した。

### 1. 実施日

本庁市民課：令和6年1月11日（木）～2月16日（金）

八木支所：令和6年2月19日（月）～2月29日（木）

### 2. 対象帳票

- ・住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書の交付申請
- ・印鑑登録申請
- ・マイナンバー（個人番号）カードの電子証明書の新規発行、更新申請

### 3. 利用件数

	証明書（住民票の写し等）交付			印鑑登録・証明書			マイナンバーカード			計		
	書かない窓口利用	受付件数	利用率	書かない窓口利用	全体数	利用率	書かない窓口利用	全体数	利用率	書かない窓口利用	全体数	利用率
本庁	243	1,063	22.9%	41	64	64.1%	31	84	36.9%	315	1,211	26.0%
支所	33	147	22.4%	6	7	85.7%	5	7	71.4%	44	161	27.3%
計	276	1,210	22.8%	47	71	66.2%	36	91	39.6%	359	1,372	26.2%

### 4. 書かない窓口を利用されなかった理由等

#### 【本庁】

- ・免許証、マイナンバーカード持参されなかった
- ・案内する前に申請書を記入された
- ・前の方が書かない窓口システムを利用している間に申請書を記入された
- ・特に期間の後半は窓口が混雑してきて案内ができなかった
- ・実証実験を行っているという案内が十分ではなかったかもしれない
- ・マイナンバーカード関係手続では、書かない窓口システムが統合端末と離れていたため、導線が悪かったかもしれない
- ・印刷までに時間がかかった

【八木支所】

- ・案内前に申請書を記入されていた
- ・混雑時には案内ができなかった
- ・急いでおられた
- ・免許証、マイナンバーカードの持参されなかった方

実証実験の結果を踏まえ、今後導入の可否を検討してまいります。