

2022年12月27日

株式会社アスコエパートナーズ

国立市の「おくやみ」関連スマート窓口 実証実験を支援

～「わたしの手続きコンシェルジュ」を利用し、市民にとって分かりやすい市役所窓口の実現を検証します～

株式会社アスコエパートナーズ(所在地:東京都港区、代表取締役:安井 秀行)は、国立市(市長:永見 理夫)が行う「国立市スマート窓口実証実験」のため、手続きナビゲーションシステムである、「わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ+申請サポートプラス」を構築し、2022年12月26日から実証利用をスタートしました。今般の実証では、ご家族が亡くなったときの行政手続きを申請者となる遺族にとって分かりやすく、もれなく行うことができる「スマート」な市役所窓口の実現について検証します。



【実証実験概要】

- ・期間:2022年12月から2023年2月末日まで
- ・実施施設:国立市役所
- ・実施内容:

ご家族が亡くなったときの行政手続きについて、「国立市手続きナビ」でいくつかの質問に回答すると、住民の方々の状況に応じて必要となる手続きが確認できます。

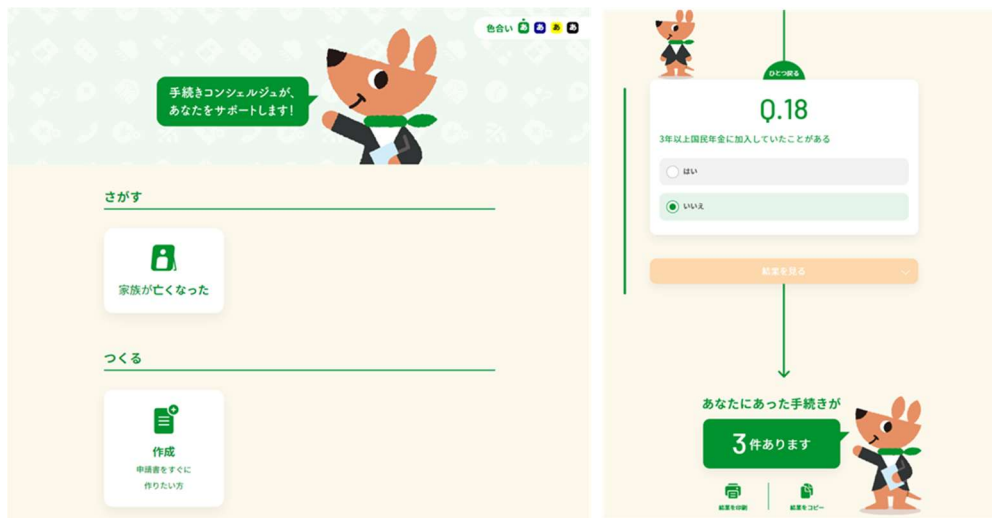
その画面上で作成したい申請書を選ぶと申請書作成フォームが起動し、必要事項を入力して同時に複数の申請書を作成することができます。

氏名や住所など重複項目は自動反映され、同じ内容を何度も入力する必要はありません。入力途中で保存し、中断した箇所から作業を再開することも可能です。

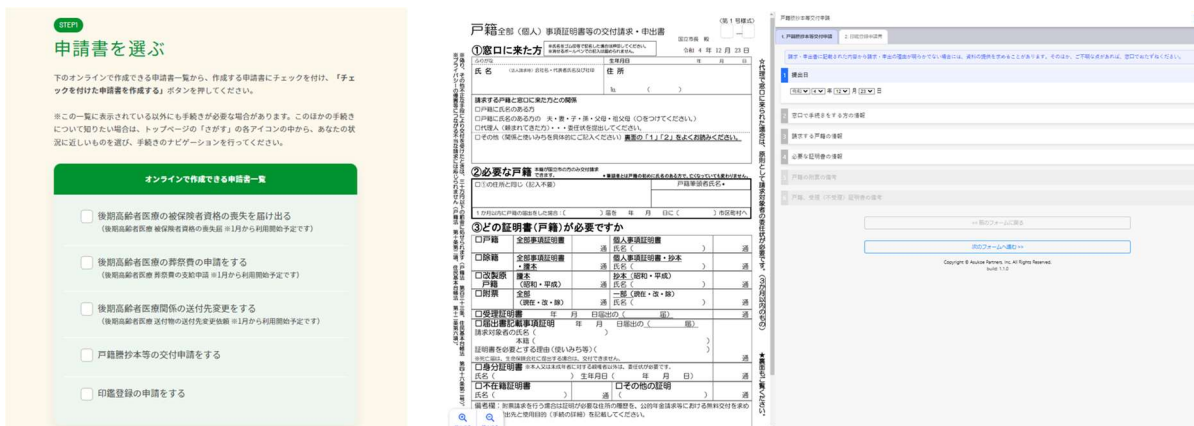
入力が完了すると申請書は QR コード付きの PDF 形式で出力され、PC やスマートフォンに保存します。

ご自宅で印刷するか、QR コードに変換して市役所にお持ちいただくと再現して印刷することができます。印刷した申請書を窓口へ提出して手続きが完了します。

<手続きナビ画面イメージ>



<申請サポート画面イメージ>



【取組のポイント】

①窓口をトータルでサポート

窓口に来る前に Web サイトでいつでもカンタンに手続きを調べられる、電話の問い合わせもスムーズ、窓口に来てからも寄り添えるなど、事象が発生した時から手続きの受付まで、トータルでの支援に繋がります。

② 手続きを分かりやすく！手間がかからない

手続きナビシステムにより、必要な可能性のある手続きを分かりやすく案内することで、住民が調べる手間をかけず、手続きがスムーズになります。異動したての職員や窓口業務の委託先スタッフなど、専門知識の少ない職員や他課の職員でも、同じようにスムーズに案内することが可能です。

③ 構築・運用の負担も軽減

すでに手続き情報が入ったエクセルデータを基に、自治体に合わせて手続き情報を修正・記入、申請書作成支援システムは、申請書の PDF 等データと書き方情報をご提供頂ければ、当社の行政サービスに詳しいスタッフが利用者の視点でナビゲーション、申請書フォームを設計・作成します。

ご家族が亡くなったときの手続きは煩雑かつ、申請者となる遺族にとってはわかりづらいものです。また、亡くなった方の家族関係やお住まいの状況によって様々なケースが想定され、その方の状況にあわせて多岐の分野に渡る手続き情報を取りまとめてご案内することは、自治体職員の方にとっても幅広い業務知識が必要となります。

当社の「わたしの手続きコンシェルジュ:手続きナビ+申請サポートプラス」は、ライフイベントにともなう手続きをパソコンやスマートフォンで調べることができるサービスです。質問に回答するだけで、個人の状況に応じて必要な手続きや持ち物、手続き場所等を確認することができます。担当課が異なる手続きを横断的かつ網羅的に知ることができるため、市民が手続きを調べる時間の短縮や、行わなくてはならない手続きの対応もれを減らすことが見込まれます。

これにより、これまで市民と行政が「手続き」で接していた窓口業務を「おくやみ」や「転入」、「結婚」や「出産」といった「ライフサイクル」で接する形に再整理し、市民にとってわかりやすい窓口を実現していくことを目指します。また「おくやみ」の一部手続きでは、「申請サポートプラス」を利用し、ウェブフォームに必要事項を入力することで、市役所に来る前に申請書類を作成することができるフローも実現しました。

これら 2 つの Web サービスを利用することで、デジタル技術を活用した「書かせない」「待たせない」「スマートな」窓口の実現を目指します。

【会社概要】

- ・名称:株式会社アスコエパートナーズ
- ・代表取締役社長:安井 秀行
- ・設立日:2010年2月8日
- ・事業内容:ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するコンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業