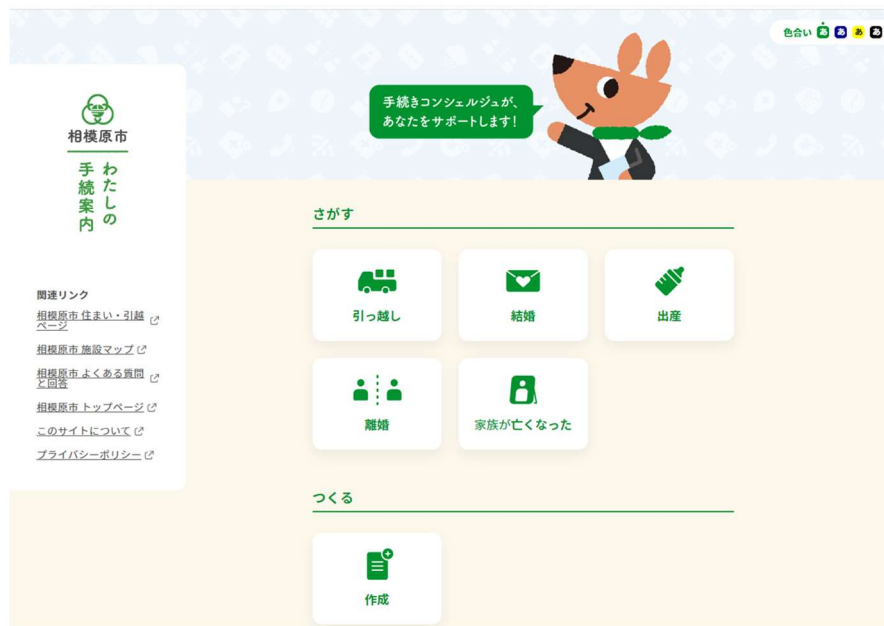


2023年2月28日

株式会社アスコエパートナーズ

相模原市で「私の手続きコンシェルジュ:申請サポートプラス」を公開 ～混雑する窓口対応を、利用者視点設計でストレスフリーに～

株式会社アスコエパートナーズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：安井 秀行 以下、アスコエパートナーズ）と相模原市（市長：本村 賢太郎、以下相模原市）は、2021年11月より運用している「私の手続きコンシェルジュ:手続きナビ」に、2023年3月2日より、Web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サービス「私の手続きコンシェルジュ:申請サポートプラス」を導入することをお知らせいたします。



■サービス概要

今回新たに導入されるサービスは、「転入」に関わる11手続きの申請書を、Webブラウザ上で作成するものです。

市民がお使いのパソコンやタブレット端末、スマートフォンのWebブラウザ上で申請書作成フォームを表示し、フォームの設問に回答することで、入力した情報が書き込まれた申請書のPDFファイルが作成されます。

申請書のPDFファイルはお使いの端末に保存できるため、ご家庭のプリンターやコンビニのコピー機などから記入済みの申請書を印刷することが可能です。

<申請書入力画面>

「転入」時に必ず作成する「転入届」はオンラインで行うことができない手続きです。「申請サポートプラス」では、市役所でご利用されている実際の申請書や届出書などの帳票をそのまま再現し、Web上で作成することができるため、市役所で受理するフローを変えずに住民の行政手続きの負荷軽減ができると共に、自治体の窓口混雑緩和に寄与する仕組みです。

【ご利用可能な手続き】

- ・ 転入届
- ・ 印鑑登録申請
- ・ 住民票の写し等の交付請求
- ・ 署名用電子証明書新規発行申請
- ・ 利用者証明用電子証明書新規発行申請
- ・ 電子証明書：署名用電子証明書 暗証番号再設定申請
- ・ 電子証明書：利用者証明用電子証明書 暗証番号再設定申請
- ・ 個人番号カード：住民基本台帳用 暗証番号再設定申請
- ・ 個人番号カード：券面事項入力補助用 暗証番号再設定申請
- ・ 児童手当・特例給付 認定請求
- ・ 小児医療費助成医療証交付申請

■ポイント

市民が行う行政手続きの中でも、「転入」のタイミングで行わなければならない手続きは多いものです。転入手続きのように、引っ越し先の住所や申請する方の名前など、同じ情報を何度も別の申請書に書かなければならないケースにおいては、「申請サポートプラス」のペルソナリンク（※）の仕組みを活用することで、住民の手書きによる手続きの負担を軽減することができます。

※ペルソナリンク：一度で複数の申請書に同じ内容を記入することのできる仕組み

■導入の背景

相模原市では、導入時点の課題として以下のような課題がありました。

1. 窓口の繁忙期においては、非常に長い待ち時間がある

市民アンケートで「市役所等で行う手続等について不満に感じている点」として、待ち時間の長さが挙がっていた

2. ライフイベントの中心となる住民異動等の手続は、現時点では対面による本人確認が求められており、来庁を余儀なくされている

3. 戸籍・住民異動関係の手続の中では、「転入」の手続きが圧倒的に多い

これらを踏まえ、住民の来庁を前提として、滞在時間を短くすることや来庁者を分散させること等、窓口の混雑緩和に向けた取り組みを研究し、来庁者にとっても、職員にとっても、ストレスの無い窓口の実現を目指すこととなり、この度の「私の手続きコンシェルジュ：申請サポートプラス」の「転入」の手続きの導入に至りました。

■期待する効果

本サービスのご利用により期待できる効果として、以下が挙げられます。

1. 手続きを行う方（市民）の視点

窓口の記帳台で申請書を手書きで作成することに比べ、窓口の滞在時間が短くなることや、申請書作成の負担が少なくなることが期待できる。

2. 窓口にて申請者に対応する方（職員）の視点

窓口の混雑を緩和することや、申請書の記載漏れ等が少なくなることが期待できる。

「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」の活用により、これらの住民の利便性、体験の向上と、デジタル技術を活用した業務改善、双方の実現を目指していきます。

アスコエパートナーズは今後も行政サービスのデジタル化を推進し、住民にとってより一層便利な行政サービスの提供と行政業務の効率化に貢献してまいります。

【アスコエパートナーズの提供サービス】

▼相模原市「わたしの手続案内」

<https://tetsuzuki.city.sagamihara.kanagawa.jp/>

▼「手続ナビ」「申請サポートプラス」

<https://www.asukoe.co.jp/productandservice/naviform/>

【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