

2023年10月2日

株式会社アスコエパートナーズ

## 甲賀市で「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）とシダックス大新東ヒューマンサービス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：山田 智治、以下シダックス）、甲賀市（市長：岩永 裕貴、以下甲賀市）は、2023年7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10月2日より、Web フォームに必要な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、証明書の発行に関する4つの申請書を、Webブラウザ上で作成できるようにするものです。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ファイルまたは復元用二次元コードのPDFファイルで作成・保存します。

復元用二次元コードを窓口職員用の端末で読み取ることでWebフォームに情報が復元され、職員が内容を確認・補正したうえで、最終版として申請書を出力、事務処理を進めることができるようになります。

<申請書入力画面>

## ■ シダックスとの連携

甲賀市では、民間事業者の技術と創意工夫による市民サービス水準の向上とその提供を目的として、市民課業務の一部を民間事業者に委託しています。シダックスでは甲賀市の市民課業務の一部を受託し、自社の強みである、万全な個人情報管理実績・多くの受託実績・窓口業務実績のノウハウに加え、アスコエパートナーズの「わたしの手続きコンシェルジュ」を活用し、より良い市民体験と業務の効率化を図っています。

### 【ご利用可能な手続き】

- ・ 交付申請
  - 住民票等
  - 印鑑証明書
  - 戸籍等
  - 税務証明
- ・ 印鑑登録申請
- ・ 印鑑登録者識別カードに関する手続き
  - 印鑑登録者識別カード等亡失届
  - 印鑑廃止申請
- ・ 納付証明書交付申請
  - 国民健康保険税
  - 介護保険料
  - 後期高齢者医療保険料

## ■導入の背景

甲賀市では、窓口で実施した証明書窓口来庁者アンケートにおいて、待ち時間の長さに対する意見があがっていました。

そこで、各種証明書等申請窓口において、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検討し、この度「私の手続きコンシェルジュ：申請サポートプラス」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. 窓口にて申請者に応対する方（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】

### ▼甲賀市「手続きナビ」

<https://koka-city.supportnavi.jp/>

### ▼「手続きナビ」「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

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社アスコエパートナーズ 広報担当

TEL : 03-6452-8724

Email : [pr@asukoe.co.jp](mailto:pr@asukoe.co.jp)