

スマート窓口システムの導入について

1 目的

住民異動については、異動届（転入、転出、転居）に加え、世帯構成等に応じた様々な手続があり、それぞれの届出書に氏名や住所、生年月日等を記入する必要がある。

また、住民異動に係る処理では、住民登録可否の審査や異動届に記載された情報のシステム入力などに時間を要することから、結果として待ち時間が発生し、混雑の原因の一つとなっている。

そこで、区民等の手続時の記入負担軽減や、事務処理の効率化による待ち時間の短縮等が図れるスマート窓口システムを導入することで、利便性の高い窓口環境を整備する。

2 概要

(1) 対象手続

戸籍住民サービス課で行う異動届（転入、転出、転居）及び印鑑登録の手続

(2) スマート窓口システムの主な機能と効果

機能		効果	
①届出書作成機能	住民記録システム等から氏名や住所などの基礎情報が届出書に自動転記される。基礎情報以外は、聞き取りながら、職員がシステムに入力する。	届出者	届出書への記入が不要になる。 ※内容の確認及び署名は必要
		職員	氏名や住所等基礎情報のシステム入力が不要になる。
②手続ガイドダンス機能	異動届以外の必要な手続を洗い出すための確認項目がシステムに表示される。手順に沿って処理することで、漏れなく案内ができる。	届出者	必要な手続が正確に案内される。
		職員	経験の浅い職員でも他課の手続案内が容易になり、応対品質の向上と属人化の解消につながる。
③その他	上記①②により、システム入力業務の省力化と正確性の向上、窓口での円滑な応対が図られることで、待ち時間の短縮につながる。		

(参考) システム導入に伴う業務の流れ…別紙参照

(3) その他

システムの活用範囲について、住民異動等の手続から開始し、状況等をみながら、他の手続・窓口への拡大を図る。

3 予算額 (案)

94,366千円

4 今後の予定

令和8年3月

システム事業者選定に係る公募型プロポーザルによる
優先交渉権者決定

4月

契約

令和9年1月

運用開始

システム導入に伴う業務の流れ（例：転入手続）

■ 現状



■ システム導入後

