

スマート窓口（書かない・待たない窓口） の導入について

令和6年1月
企画部デジタル課

スマート窓口(書かない・待たない窓口)の導入について

1 概要

- 令和6年2月から、一部の窓口及び手続きについて、「書かない・待たない窓口」システムを導入します。
- 窓口を設置した専用端末で、運転免許証等をカメラOCRで読み取ったり、マイナンバーカードの登録情報を読み取ることで、申請書に氏名・住所・生年月日などの基本情報を書かなくてよくなります。
- また、申請書の基本情報以外の記載事項も、専用端末を使って職員が申請内容を聞き取りしながらシステム入力を行い、申請書を作成いたします。
- 申請書記入の手間を省き、市民の利便性向上を目指します。

2 運用開始日

令和6年2月予定

3 対象窓口

市民課、国保年金課、地域福祉課、高齢介護課、収納課、子ども育成課、子育て相談課、学校教育課、税務課、建築課

4 対象手続き

住民異動（転入・転居・転出）に関する手続き、証明書発行に関する手続きなど ※資料3頁参考

5 導入効果

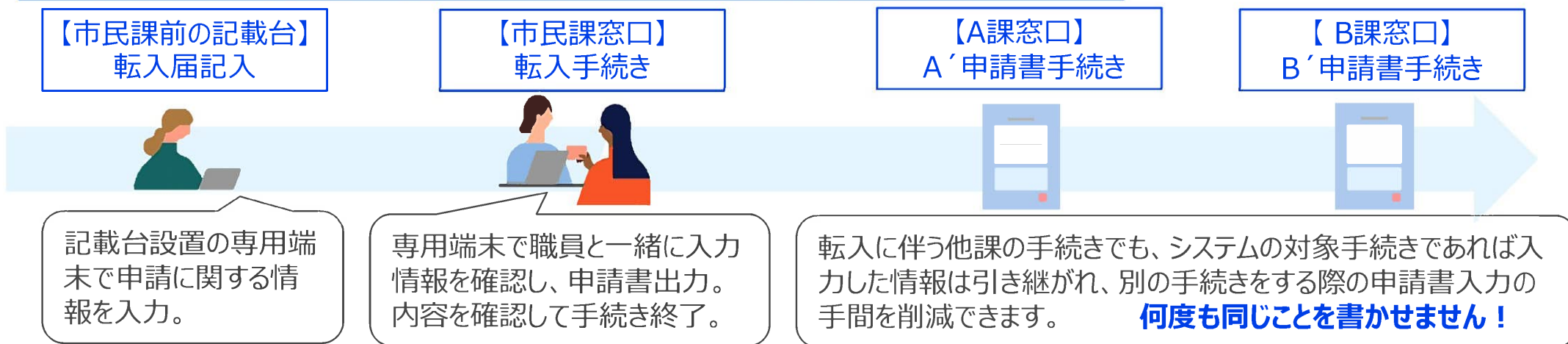
これまでは、住民異動届や住民票の交付申請書など、行う手続きごとに氏名や住所などを書かなくてはなりませんでした。当システムでは、基本情報の自動入力や、その他の申請項目も職員がお伺いして入力することで、市民の皆様が申請書に記入する手間がなくなります。

「書かない」ことで市民の手続の負担を減らすとともに、手書き文字の判読や書き間違いの補正等の職員の作業負担を軽減し、窓口手続きに要する時間を短縮する「待たない」窓口の実現を目指します。

「書かない・待たない窓口」システムの概要

- 運転免許証等（※）のカメラOCR機能での読み取りや、マイナンバーカードをICカードリーダーで読み取ることで、氏名・住所・生年月日などの基本情報を申請書に自動入力できます。（※運転免許証、在留カード、マイナンバーカード）
- 申請書における他の情報も専用端末を使って入力することで手書きが不要となり、また、複数枚の申請書を一度に作成することもできます。
- 市民課の住民異動手続きにおいて入力した情報は、国民健康保険などの異動に伴う別の手続きを行う際であっても、システムの対象手続きであれば引き継がれます。申請が必要な別の手続きでも簡単に申請書を作成できます。

1 導入システムを活用した手続きフローイメージ（来庁時申請書作成サービス）



2 申請書の事前作成サービス

- 自宅のスマホやパソコンでヒアリングに答えるだけで転入や転出時に必要な手続きが分かります。
※本機能の案内は半田市HPに公開予定。
- 自宅のスマホやパソコンで、来庁前に申請書の入力しておくことができます。来庁された際には専用端末で申請書を出力するだけの状態となり、手続きをスムーズに行うことができます。※住民異動届や交付申請書など一部の申請書のみ対応。

対象手続一覧

- 住民異動に伴う手続きを主として、書かない・待たない窓口システムを活用することによって市民サービスの向上や効率化が期待できる手続を選定し、10課100手続（帳票）を対象とします。
- 次の表は、対象手続きの一部を抜粋したものです。

窓口	申請書名	窓口	申請書名	窓口	申請書名
市民課	住民異動届	収納課	軽自動車継続検査用納税証明書交付申請書	建築課	市営住宅退去届
市民課	印鑑証明・住民票・戸籍関係証明書の交付申請書	収納課	国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料納付済証交付申請書	建築課	収入申告書
市民課	印鑑登録申請書	収納課	納税証明書交付申請書	建築課	同居者異動報告
市民課	犬の死亡届	学校教育課	学区変更申請	国保年金課	国民健康保険加入申請書
市民課	犬の所在地等変更届	学校教育課	外国籍児童生徒就学願	国保年金課	出産育児一時金支給申請書
市民課	墓地使用権承継手続き	学校教育課	準要保護児童生徒就学援助費の受給申請	国保年金課	国民健康保険税減免申請書
市民課	墓地住所変更届	高齢介護課	要介護・要支援認定申請	国保年金課	医療費受給者証交付申請書
税務課	税証明交付申請書	高齢介護課	介護保険高額介護（予防）サービス費支給申請書	国保年金課	後期高齢者医療高額療養費支給申請書
税務課	固定資産証明交付・公簿閲覧申請書	高齢介護課	介護保険資格喪失届	国保年金課	後期高齢者医療葬祭費支給申請書
税務課	納税通知書等送付先変更届	地域福祉課	自立支援医療費（育成・更生）支給認定申請（新規・再認定・変更）	国保年金課	福祉医療費支給申請書
税務課	市民税・県民税減免申請書	地域福祉課	自立支援医療費（精神通院）支給認定申請（新規・再認定・変更）	国保年金課	母子・父子家庭医療費受給者証交付申請書
子ども育成課	児童扶養手当転入届	地域福祉課	身体障害者手帳交付申請書	子育て相談課	障がい児通所給付費支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書
子ども育成課	児童扶養手当資格喪失届	地域福祉課	精神障がい者保健福祉手帳交付申請書	子育て相談課	半田市広域予防接種承認申請書（A類疾病）
子ども育成課	児童扶養手当転出届	地域福祉課	半田市心身障がい者手当支給資格喪失届	子育て相談課	半田市妊産婦・乳児健康診査費助成金交付申請
子ども育成課	半田市遺児手当受給資格喪失届	地域福祉課	療育手帳転出届	子育て相談課	半田市不妊治療費等助成金交付申請

【参考】半田市のスマート窓口について

記者会見資料
令和6年1月5日
企画部デジタル課

4

スマート窓口とは・・・

半田市DX推進計画の目的である「いつでも・どこでも・誰でも便利なデジタルシティ」に対する取組として実施するもので、市民が意識することなくデジタル技術を活用して、いつでも・どこでも・簡単に手続きが行える窓口の実現を目指し、行政手続のオンライン化の加速、窓口サービスのDXを推進する行政手続きDXソリューションです。

本市でのスマート窓口の取り組み

導入済・運用中

書かない・待たない

書かない・待たない窓口システムの導入で実現

ゆびナビぷらす
(※製品サービス名)

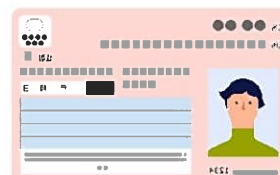
令和6年2月から運用開始予定

豊富な入力機能により「書かない」「何度も書かない」窓口を実現します。
窓口での申請書記入をデジタル化し対応時間を短縮。必要以上に住民が「待たない」窓口を実現します。

マイナピット (※製品サービス名)
(申請書自動作成システム)

令和5年12月から運用開始

市民課マイナンバーカード窓口に設置。マイナンバーカードに関する手続きに特化したシステム。
マイナンバーカードから基本4情報を専用端末で読み取り、申請書を即作成します。



行かない

Logoフォーム
(電子申請システム)
(※製品サービス名)

令和5年4月から運用開始

行政手続きや申し込み受付などを簡単かつ効率的にデジタル化できるLGWAN対応の電子申請システム。行政手続きだけでなく、講座申込や予約、アンケート等の手続きのオンライン化を進めています。



【参考資料】スマート窓口（書かない・待たない窓口）の導入イメージ①

5

来庁時申請書作成サービス①（市民課 記載台）

記載台の端末で申請書情報を入力し、備え付けのレシートプリンタからQRコードを発行。



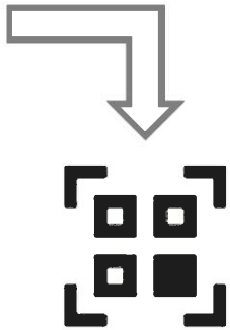
申請書に記載する情報を入力してください。

券面情報を自動入力 ← 画面右下の券面情報読取を行った後に押してください。

窓口に来る方の情報

- 申請者の氏名漢字を入力してください。【必須】
氏 名
- 申請者の氏名カナを入力してください。【必須】
氏（フリガナ） 名
- 申請者の生年月日を入力してください【必須】
- 申請者の住所を入力してください【必須】
- 郵便番号
 1234567 [郵便番号から](#)

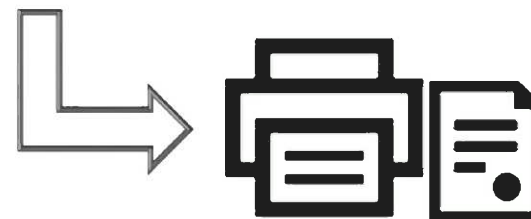
都道府県・市町村を直接選択する方は[こちら](#)



【参考資料】スマート窓口（書かない・待たない窓口）の導入イメージ②

来庁時申請書作成サービス②（市民課 申請窓口）

QRコードを窓口で読み込み、入力情報の確認→申請書を出力。

[illegible]

【参考資料】スマート窓口（書かない・待たない窓口）の導入イメージ③

7

申請書の事前作成サービス①（来庁前）

自宅などから、自分のスマートフォンやP Cで表示される質問に回答する。
※関連リンクは市H Pに掲載予定

転居（事前申請）

転居

Q 転居届を提出する時点で、新住所地への引越しはお済みですか？（対象者は全員、新居に住み始めていますか？）

☒ はい

☐ いいえ

前へ

次へ

ヒアリング回答状況

あなたの回答

転居届を提出する時点で、新住所地への引越しはお済みですか？（対象者は全員、新居に住み始めていますか？）

はい

マイナンバーカードをお持ちの方はいますか？

はい

転居される前と後のお住まいの中に、国民健康保険もしくは後期高齢者医療に加入している方はいますか？

はい

転居される前と後のお住まいの中に、①子ども医療②母子・父子家庭医療③障がい者医療④精神障がい者医療のうち、いずれかの制度を利用されている方はいますか？

未記入

児童手当を受給されているお子様はいますか？

未記入

ひとり親家庭等に該当し、児童扶養手当の認定を受けていますか？

未記入

①障がい者手帳を持っている②障がい福祉サービスを受けている③自立支援医療（身体障害）を受けている④介護保険に加入している方はいますか？

未記入

【参考資料】スマート窓口（書かない・待たない窓口）の導入イメージ④

8

申請書の事前作成サービス②（来庁前）

ヒアリング後、必要な手続きの案内が表示されます。事前申請が可能な手続き（一部のみ）は、申請情報を入力するとQRコードを発行。
→市役所窓口でQRコードを読み取り、申請書出力。

今回必要な手続きは以下のとおりです。

申請書名	ご案内
【転居】住民異動届	国民健康保険、後期高齢者医療保険に関するご案内（転居①）
 事前申請可	必要書類
必要書類	●（国民健康保険に加入中の方）！ ●国民健康保険証、（高齢受給者証※70～74歳の方） ●窓口で手続きされる方の本人確認書類（顔写真付1点or顔写真のないもの2点） ●（後期高齢者医療に加入中の方）！ ●後期高齢者医療被保険者証 ●窓口で手続きされる方の本人確認書類（顔写真付1点or顔写真のないもの2点）
窓口	窓口
市民課（市役所1階①窓口）	国保年金課（市役所1階⑥窓口）
その他関連情報	その他関連情報
関連情報	-

*上記リンク先の各種関連情報は申請前に必ずご確認ください

入力したメールアドレス宛てに、暗号化されたQRコードが送付されます。

