

所 属	窓口サービス推進担当
担当者	高田 十美子
電 話	06-6489-6409

民間を活用し短期実現 OCRを活用した住民異動届の電子化により 「書かせない窓口」を実現

尼崎市では、令和3年6月1日から住民異動届の手続きを電子化します。転出証明書などの文字部分を認識する光学式文字読み取り装置（OCR）を用いた「異動受付支援システム」を市民課窓口を導入します。手続きに来られた市民の方は署名するだけで済み、手書きの負担軽減と待ち時間の短縮だけでなく、職員の事務効率化も実現します。さらに、転入された新住所の住民票の写しなどの申請書も同時に電子的に作成します。これまでは異動届の受付後、改めて申請書の記入を求めていましたが、異動届のデータを反映させることで、市民の方の手書き部分を大幅に減少できます。

今回のシステムは、窓口業務受託事業者である「キャリアリンク株式会社」が市民サービス向上のために自社で投資し、「富士フィルムシステムサービス株式会社」の「異動受付支援システム」を導入するものです。市は、LANなどのシステム基盤環境整備等の役割を担うことでこの民間2社の懸け橋となり、構想から約半年で短期実現しました。

今後は、マイナンバーカードなどを使用して、全ての異動届や証明発行への運用拡大を検討するなど、「書かせない窓口」の更なる充実を図ってまいります。



「異動受付支援システム」の運用イメージ

1 概 要

▼運用開始

令和3年6月1日

▼仕組み

1. 市民の皆様が持参した転出証明書を職員がOCRで読み取り
2. システムがOCR処理結果をもとに住民異動届を作成
3. 市民の皆様は、システムから打ち出された住民異動届の内容を確認して署名するだけ

▼効果

下記のモデルケースで約45分⇒約25分（約1/2の所要時間を想定）

手続内容：転入届、転入届受付後住民票の写し、印鑑登録、印鑑登録証明の手続き

2 実施窓口

市役所北館1階市民課窓口

3 協力事業者

キャリアリンク株式会社 代表取締役社長 成澤素明
東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル33階

富士フィルムシステムサービス株式会社 代表取締役社長 井上あまね
東京都千代田区神田錦町3-7-1 興和一橋ビル5階

以 上