

「スマート窓口」の新たな取り組み

伊達市では、窓口での手続きにデジタル技術を活用し、利用者にとって簡単で便利なサービスを提供する「スマート窓口」の取り組みを進めています。

この度、本庁ならびに各総合支所窓口において新たな「スマート窓口」の取り組みをスタートし、利用者の負担軽減に繋がります。

1 リモート窓口の導入

(1) 概要

市民が最寄りの総合支所窓口からのビデオ通話や遠隔操作により、本庁担当部署での対面対応と同様の手続きが可能となる仕組みです。

(2) 場 所 本庁市民課窓口（2台）保原を除く各総合支所（1台ずつ）

(3) 開始日 2月3日（月）から

(4) 内 容 タブレット端末をタッチすると、オペレーターとのビデオ通話が開始され、オンライン申請などの手続きができます。

(5) 効 果

- 住民との接点の多様化
- オペレーターの対応による住民サービスの質の維持
- 総合支所の行政サービス維持拡大
- オンライン申請の拡充/利用促進

(6) 対応可能な業務（予定）

- マイナンバーカードの申請
- マイナ保険証・公金口座の紐づけ
- おくやみの手続き
- その他伊達市のオンライン申請の一部



2 らくらく窓口の導入

(1) 概要

コンビニ交付と同様の操作で証明書を発行できる機器を設置し、市役所窓口でコンビニ交付の利用を体験することができます。

(2) 場 所 本庁市民課窓口 伊達総合支所（1台ずつ）

(3) 開始日 2月3日（月）から

(4) 内 容 現行のコンビニ交付と同様の操作で証明書を申請できる機器を市役所窓口へ設置します。（交付は職員から手渡し。）

(5) 効 果

- 一部の証明書類が窓口を介さず申請でき、待ち時間を軽減します。
- コンビニ交付と同様の操作のためコンビニ交付への抵抗感や不安を払拭し、次回以降のコンビニ交付の利用につなげます。

(6) 発行可能な証明書

- 住民票の写し（全部・一部）
- 住民票記載事項証明書
- 印鑑登録証明書
- 戸籍謄・抄本（全部事項・個人事項）
- 戸籍の附票の写し（全部・一部）
- 課税（非課税）証明書
- 所得証明書



3 県内自治体の導入状況

(1) リモート窓口

県内では白河市が相談業務をメインとした「どこでもオンライン相談窓口」を導入しており、リモートにて「移住」、「子育て」、「保育園・幼稚園・児童クラブ」に関する相談を受け付けています。

行政手続きをメインとしたリモート窓口は県内初の導入であり、手続きに対する住民の接点の多様化に寄与する取り組みとなっています。

(2) らくらく窓口

県内では、福島市、喜多方市、会津若松市、本宮市、富岡町などが導入しています。

4 その他

(1) コンビニ交付手数料の減額

市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を図るため、令和7年4月より、コンビニ交付の手数料を100円減額します。

例：住民票1通300円→200円

問合せ	総務部デジタル変革課 電話 024-575-1159
-----	-------------------------------

リモート窓口

市民が最寄りの総合支所窓口からのビデオ通話や遠隔操作により、本庁担当部署での対面対応と同様の手続きが可能となる仕組みです。住民との接点の多様化に加え、総合支所の行政サービス維持拡大が期待できます。



※職員転送可

■対応可能な業務(予定)

- ・マイナンバーカードの申請
- ・マイナ保険証・公金口座の紐づけ
- ・おくやみの手続き
- ・その他伊達市のオンライン申請の一部

■メリット

- ・住民との接点の多様化
- ・オペレーターの対応による住民サービスの質の維持
- ・総合支所の行政サービス維持拡大

■設置場所

保原総合支所を除く各総合支所(1台ずつ)

らくらく窓口

コンビニ交付と同様の操作で証明書を発行できる機器を設置し、窓口での待ち時間を軽減を図ります。また、市役所窓口でコンビニ交付の利用を体験することで、コンビニでの発行に対する抵抗感や不安を払拭する効果が期待できます。

現状



導入後



地方公共団体情報システム機構（J-LIS）HPより引用
https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/convinikoufu/cms_93099520_1.html

※本画像の二次利用は禁止します