

2023年10月6日  
株式会社アイネス

## ～「書かせない窓口」「漏れのない窓口」の実現と、異動事務の効率化を目指して～ 草加市が「窓口支援サービス」を導入、住民サービスの質向上へ

株式会社アイネス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：吉村晃一、以下 当社）が提供する「窓口支援サービス」（以下 本サービス）が、埼玉県草加市（市長：山川百合子、以下 草加市）に採用され、本稼働を迎えました。

本サービスは、「書かせない窓口」「漏れのない窓口」を実現し、異動事務の効率化を目指すサービスです。自治体の限られた資源のなかで、質の高い住民サービスの実現をサポートします。

### 1. 背景

当社が長らく IT パートナーとして業務を支援している草加市では、新庁舎建設の基本計画がまとまった 2017 年頃から、窓口の利便性を向上するシステムに関する検討が始まりました。引越しや出生などの手続きは煩雑で、住民は複数の窓口を渡り歩き、名前や住所を何度も書かされ、どこでも待たされる状態を解決したいと考えたからです。

当社からは 2018 年に本サービスの構想を提案し、その後草加市様のご意見を反映しながらブラッシュアップを続け、最終的に本サービスが、住民の利便性の向上と職員の業務の効率化を同時に実現することが評価され、導入が決定しました。

### 2. 特長

#### （1）「書かせない窓口の実現」

住民は申請書に記入せず、直接窓口で職員に基本 4 情報（氏名、住所、性別、生年月日）とその他必要事項を伝えます。職員がその内容を入力し申請書として出力することで、住民は手書きの煩雑さから解放されます。

草加市市民課様より「記入方法が分からない方や、各窓口で同じ内容を毎回手書きする手間が省け、住民サービスの向上となっている」との評価をいただきました。

#### （2）「漏れのない窓口の実現」

住民のライフイベント（転入、転出、婚姻、出生等）や世帯情報に合わせて必要となる手続きと案内窓口を自動で判定します。さらに日本ソフトウェアマネジメント株式会社の窓口連携システム「かめさぼ※」と連動させることで、混雑状態を見ながら最適な窓口順を示した案内書を出力します。それにより住民は漏れなく効率的に手続きを進めることができます。

#### （3）「異動事務効率化の実現」

転出証明の二次元バーコード読み取りや、住基ネットから住民情報を自動反映させることで、転入時のシステム入力の負担を軽減しました。さらに住民記録システムに登録内容を連携するこ

とで、効率化も実現しました。

また、窓口支援サービスで登録した手続きに従って、住民が必要とする各種証明書を一括出力する証明窓口の一本化と、RPAによる印刷の自動化も実現しました。

草加市様のご要望により、入力ができるだけ少なくなるように画面構成を見直し、入力補助機能の追加等、UIの改善を実施しました。

### 3. お客さまからのコメント・所感

#### ■草加市 情報推進課様

引っ越しや出生などで市役所を訪れると、いくつもの手続きが必要であり、「何度も名前や住所を書かされる」「手続き漏れがないか不安」「何度も待たされる」といった思いをされる方が多いかと思えます。このような思いを少しでも軽減することを目的に窓口システムの検討が始まりました。

検討の中で重きを置いたのは、「既存の業務システムが持つデータを活用するなどして、職員の負担増を抑える」ということです。「窓口支援サービス」は「業務システム」のデータを活用して、「申請書に氏名や住所を印刷」「必要な候補を表示」といった機能を実現していますので、データを活用しない場合に比べて職員の負担を軽減できます。

また、「かめさぼ」は、「窓口混雑状況表示」や「窓口を連携し、何度も待たせない仕組み」といった機能を有しますが、「窓口支援サービス」と連携することで、「選んだ手続きの窓口を一括予約し、空いている窓口から効率的に案内」「最初の窓口で利用したデータを次の窓口に連携」といった機能を実現しています。

このように、「業務システム」「窓口支援サービス」「かめさぼ」の3システムが連携することで、効率的に多くの便利機能を提供できている点が、アイネスの提案の優れた点であったと感じています。

### 4. 今後の展開

窓口申請のペーパーレス化やオンライン化など、さらなる利便性向上に向けて複数のソリューションを組み合わせたサービスを、自治体のニーズに合わせて提供していきます。

さまざまな業務の情報を連携することで、窓口を一本化する「総合窓口案内」を実現し、住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に進めていきます。

#### ※「かめさぼ」（日本ソフトウェアマネジメント株式会社）

窓口連携システム「かめさぼ」は窓口業務を効率化することで、来庁者の時間的ストレスを解消することができるシステムです。並んで受付の順番を待つわずらわしさをなくし、個人情報の保護をするために番号札による受付を行います。待ち時間や順番は、インターネットや庁舎内に配置してある液晶モニタにより確認することが可能です。

<https://www.jsm.co.jp/products/guide-aided.html>

#### 「窓口支援サービス」

<https://www.ines.co.jp/service/window-support.html>

#### <株式会社アイネス について>

株式会社アイネスは、1964年、協栄生命保険株式会社（現：ジブラルタ生命保険株式会社）機械計算部門より独立し、株式会社協栄計算センターとして創業。以来、一貫して地方自治体や一般企業の基幹業務に関わる情報システムの開発およびサービスを手がけてきました。お客様に安心して情報システムをお使いいただけるよう、ITコンサルティングから情報システム・ネットワークの企画・開発、稼働後のシステム監視、運用サービス、保守・メンテナンスまで、一貫した総合的なサービスをご提供しています。

公式サイト：<https://www.ines.co.jp/>

#### <本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス

〒104-0053 東京都中央区晴海三丁目10番1号

##### 【サービスに関するお問い合わせ】

営業本部 公共営業部 E-mail：[j\\_dx\\_sales@ines.co.jp](mailto:j_dx_sales@ines.co.jp)

##### 【報道関係者からのお問い合わせ】

経営企画部 企画・広報 IR 課 E-mail：[koho@ines.co.jp](mailto:koho@ines.co.jp)