

書かない窓口推進事業

恐れずchallenge
～窓口DX～

行政サービス部門

青梅市市民部市民課



青梅市の概要



人口 129, 918人
(R5. 4. 1)

面積 103. 31km²

大きさ 東西17. 2km

南北9. 0km



青梅マラソン大会



青梅市公式キャラクター
ゆめうめちゃん

取り組みの背景と目的

市役所へ来庁しなくても各種申請ができる環境を実現するため、

3つの変えるを、失敗を恐れずやってみる

青梅市DX推進方針「スマートローカル青梅」

行政サービスを
変える

市役所を
変える

地域社会を
変える

書かない窓口の取り組み

これまでの取り組み

令和2年度

窓口発券システム導入



青梅市DX推進方針
「スマートローカル」策定



令和3年度

キャッシュレス対応
セミセルフレジ導入

令和4年度

書かない窓口



■ 課題

オンライン化が進んでも窓口で手続きをする市民はいるため、窓口の負担を軽減したい。

■ 解決する手段

書かない窓口

■ 大事にした視点

市民の
利便性向上



職員の
業務効率化

書かない窓口の特徴

1 異動届等の記入不要

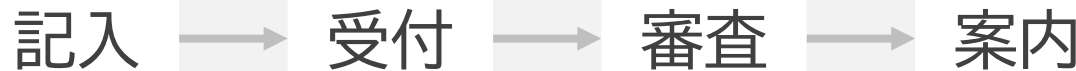
職員が聞き取りながら受付。
氏名、住所など必要な情報を
記載した申請書を作成。

2 正確な手続き案内

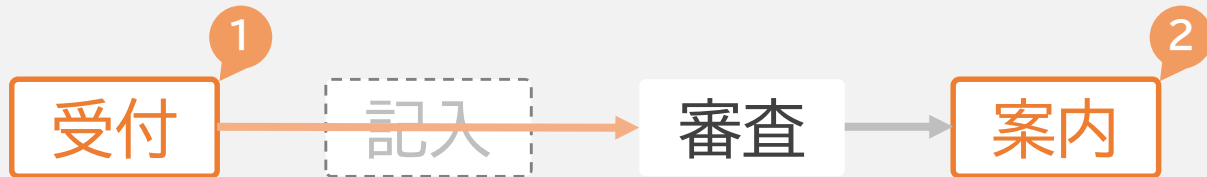
職員が聞き取った内容から、
必要な手続きを自動判定。
正確で漏れのない案内が実現。

手続きの流れ

今まで



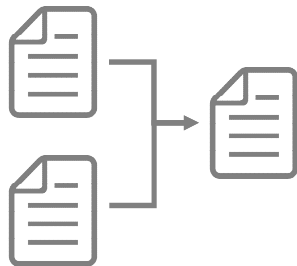
書かない窓口



- 1 -

申請書の見直し

申請書のレイアウト変更や、
複数の申請書を統合。
記載項目と必要枚数を削減。



- 2 -

業務フローの 可視化と見直し

受付～案内の業務フローを
可視化し、書かない窓口に
適した内容に見直し。



- 3 -

範囲の設定と 連携課の調整

出生届と住所異動に関連する
手続を選定。連携課の質問
パターンが多く、限られた期
間で内容の調整とシステム設
定が大変だった。



8 課 22 業務 34 種類の申請書等が原則手書き不要

最大で 10 分以上手続き時間を短縮

手書きする必要がなく、
手続きが楽だった



印字文字は確認作業が容易。
案内漏れの心配もなくなった。



導入後の取り組み

1

おくやみ支援窓口の
実施



6月から開始済

2

手続き連携課の拡大



10月から2課追加

3

基幹システムとの
データ連携



11月から開始済

4

改善ノウハウの共有



5自治体から視察受入

窓口業務が市民と職員にとって
より良くなるよう、失敗を恐れず
行政サービスを変え続けます!