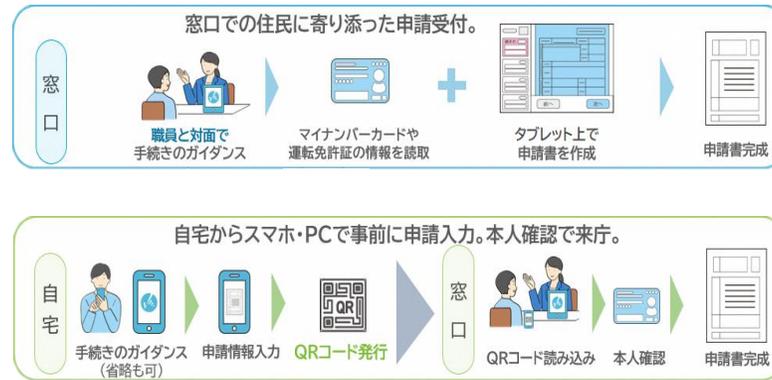


# 「書かない窓口」で、お手続きに来庁した市民に寄り添います

## 技術/サービス概要

### 実現する地域社会のイメージ

- ・マイナンバーカード等の券面記載情報をOCRやICカードリーダーで読み取り、読み取り結果を元に職員が窓口システム上で申請書を作成。住民窓口における記入の負担を軽減。
- ・複数課に跨る手続は、担当職員が手続毎に入れ替わることでワンストップ化を実現！職員が手続IDを引き継ぐことで、住民は手続毎に氏名や住所を書く必要がなく、最後に署名を行うのみ。



「待たせない、書かせない、来る必要のない自治体窓口」

## 技術/サービス情報

サービス分野（大）	担い手確保
サービス分野（小）	マイナンバーカード、カメラOCR、ICカードリーダー
サービス購入者	自治体
サービスの概要	行政手続において、マイナンバーカード等の券面記載情報をOCRやICカードリーダーで読み取り、読み取り結果を元に職員が窓口システム上で申請書を作成。お客様の窓口における記入の負担を軽減。
サービス利用（受益）者	島民、他の市区町村または日本国外から佐渡市へ転入される方。

サービスにより期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のお手続きで、氏名や住所を書く必要がない</li> <li>・申請書の事前作成サービスで、待つ必要がない</li> <li>・マイナンバーカードのメリットを享受できる</li> </ul>
サービスの特性・優位性	「役所の手続は氏名や住所を何度も書いて大変」というイメージがあるが、手続きに必要なのは、マイナンバーカードをかざすことと、最後に署名をすることのみ
対応可能な地理特性	申請書の事前作成サービスの利用にあたっては、インターネット環境が必要

小規模／大規模

担い手確保

# 「書かない窓口」で、お手続きに来庁した市民に寄り添います

税別価格（参考）	項目	イニシャル	ランニング (月額)
	導入作業費用	8,000,000円～	－
	機器費用	2,500,000円～	－
	保守・サポート料	－	115,000円～

※金額は一例であり、人口規模、導入する機器の台数やオプションの有無により金額は変動する。

無料トライアルの有無	無
購入までの所要期間 (参考)	6か月程度 利用する機能により変動する。
その他 (補足事項及び注意事項)	日本全国に数多くのパートナー企業を有し、北海道から沖縄までエリアを問わず、ご提案、サポートが可能。

## サポート体制 および関係者 (導入時・導入後)

導入前

- ゆびナビぷらすは書かない窓口や事前申請、電子申請といった幅広いニーズに対応できるソリューションとなる。
- その他、数多くのオプション機能もあり、自治体の目指す姿や悩みに合わせた提案が可能

導入時

- 町村～政令市・特別区規模の導入事業に携わった経験豊富なSEがサポート。
- ゆびナビぷらすで使用する帳票やガイダンスのフロー作成支援のほか、月1回の定例会や随時の課題や操作研修に対応する。

導入後

- 電話やメールによる相談・問合せのサポートを行う。
- 運用に必要な機能等のバージョンアップなどのメンテナンスを適宜実施する。

## 企業情報

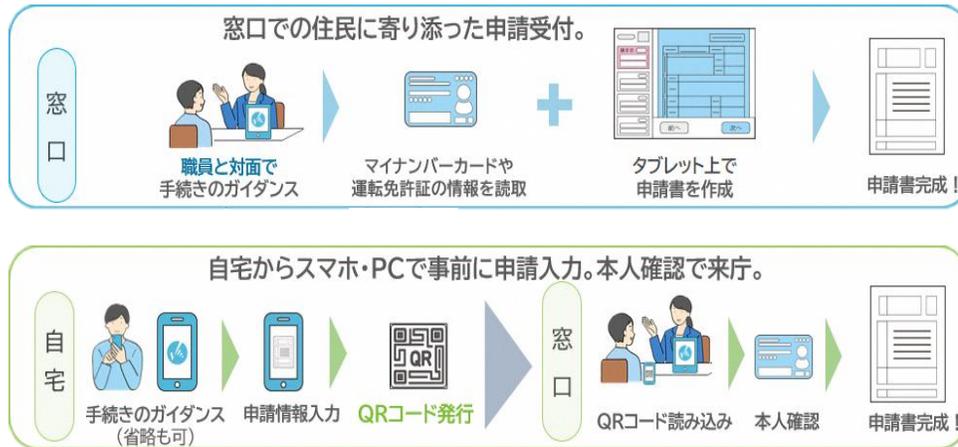
事業者名	株式会社 BSNアイネット
所在地	新潟県新潟市中央区米山二丁目5番地1
設立年	1966年
URL	<a href="https://www.bsnnet.co.jp/">https://www.bsnnet.co.jp/</a>
問い合わせ先	公共・窓口ソリューション担当 ML: yubinaviplus_sales@bsnnet.co.jp

# 「書かない窓口」で、お手続きに来庁した市民に寄り添います

## 技術/サービスの導入実績

### 離島での導入事例

新潟県佐渡市／佐渡島／孤立大型  
(人口) 51,492人 (R2 国調)



離島という特性上、ご高齢者が人口の半分近くを占める地域特性。その中で以下の課題を解決。

- ①「申請書の書き方がわからない」
  - ②「氏名・住所などを何度も書かなければならない」
- ➡職員がシステム上で入力するため、住民は本人確認書類の提示と電子署名をするだけ！

今後は事前にスマートフォンで申請書を作成してきてもらう、事前申請の仕組みを活用し、住民・職員双方の負担軽減・待ち時間の削減を目指す。  
また、自治体窓口DXaaSへ移行することで住基システムとの連携を実現し、さらに深化した「書かない窓口」を実現可能。

### 導入自治体・利用者からの声

(佐渡市の声)

- 従来の転出・転入手続では、来庁者は複数の書類に世帯分の氏名や住所を何度も書く必要があったが、「書かない窓口」により、手続の最後に署名するのみとなり大きな負担軽減に繋がっている。
- 職員からは、より住民の視点に立ったサービス提供との観点より、「おやすみ」に係る手続に発展させたいなど、窓口改革への意識の向上に繋がっている。

(館林市の声)

- 住民からは「申請書の記入の必要がないため、大変申請が楽になった」とお声をいただいている。
- 職員からは「導入してから申請書のレイアウトやガイダンスフローを柔軟に変更できるため、トライ＆エラーでより使いやすくて点がる点がる」と評価されている。
- また、導入した端末上に従来は紙で説明していた資料を表示することで、ペーパーレス化も進められている。

### 離島での導入実績 (全国での実績)

導入実績：1自治体（全国：50自治体以上）  
他導入事例  
青森県八戸市、群馬県館林市、徳島県三好市、新潟県出雲崎町、長野県長和町等