



①事前に自宅や外出先から申請内容を入力  
②窓口を設置してある端末に、作成されたQRコードをかざす  
③発行された申請書を窓口へ提出

- 現在利用できる申請
- かわいい孫への贈り物事業おむつ助成券交付・交換
  - ひとり親家庭医療費助成金
  - 子ども医療費助成金
  - 児童手当認定請求書
  - 病児保育事業登録 など

## 書かない市役所

**事前の入力でスムーズに申請完了**

市では、市役所で申請手続きをする際に、申請者が事前入力し作成されたQRコードを、窓口の端末に読み込むことで、申請書が発行されるシステムを導入しました。スマートフォンなどで事前に入力できるので、これまで窓口での手続きにかかっていた時間が短縮されました。現在は子育て支援課の手続きで利用できますが、今後拡充する予定です。

デジタル技術を活用して、書かない・待たない・行かないサービスの実現を

# スマートな市民サービス

超少子高齢化が到来している中、新しい生活様式が定着し、価値観が多様化する今、デジタル技術やデータを活用した行政サービスへの変革が求められています。市民にとって利便性の高い市役所を目指すため、市が今後取り組む「スマート化」について紹介します。

鹿屋市デジタル推進課 Tel. 0994-31-1135

## 待たない市役所

▲スマホアプリ「かのやライフ」や市ホームページからも確認できます

手続きごとに現在の待機人数と呼出番号を確認することができます

**窓口情報システムで待ち時間がわかる**

市役所の受付発券機から出る受付番号札に記載されるQRコードを読み取ることで、窓口の待ち人数や受付状況をスマートフォンやパソコンなどでその場ですぐに確認できるようになりました。

このシステムの導入により、順番が来るまでの間にほかの用事を済ませることもできます。

行かない! / 書かない! / 待たない!

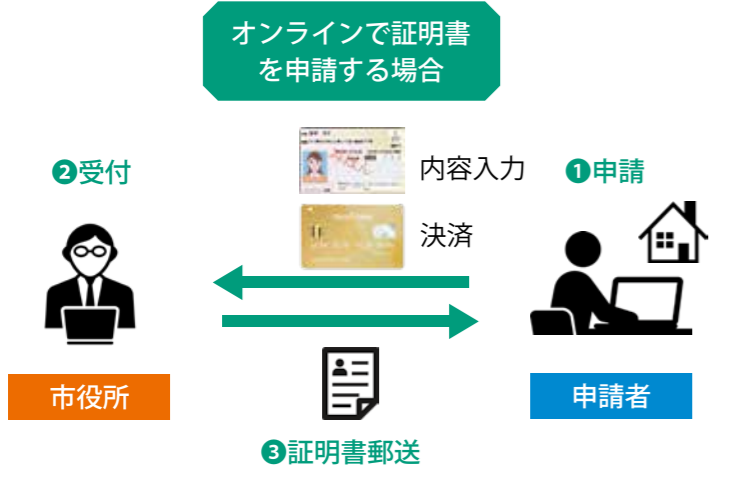
スマート化により、誰もが必要な時に必要なサービスを受けることができますようになります

**より便利な市民サービスの実現のために**

市では、市民サービスの維持・発展のため、ICTを活用し、新しい技術を導入した「スマートな市民サービス」を充実させていきます。また、その受け皿となる「スマートな職場」づくりと「スマートな職員」の育成も進め、市民にとって利便性の高い市役所を目指していきます。これらの取り組みにより、従来の窓口手続きに加え、スマートフォンやパソコンを使って申請や証明書の受け取りができるようになったり、自宅にいながらインターネットを使って相談ができたります環境を整う予定です。

※ ICT…「情報通信技術」の略称。デジタル技術の人々のコミュニケーション等に活用して、人々の暮らしを豊かにしていく方法のこと

## 行かない市役所



**どこでもいつでも申請可能なサービス**

現在、証明書を受け取るためには、市役所へ直接行って申請書に記入する必要がありますが、マイナンバーカードがあれば、スマートフォンやパソコンなどを使って、いつでもどこでも申請できるようになります。

支払いもキャッシュレス決済を利用することができ、申請した証明書などは郵送で届くので、市役所に行かずにいろいろな手続きができるようになります。

**マイナンバーカードを取得しましょう** 鹿屋市民課 Tel. 0994-31-1114

公的な身分証明書としてだけでなく、様々な場面で利用できる便利なカードです。

- 申請方法 郵送、スマートフォン、パソコン、証明写真機のいずれかで申請
- 申請方法 <窓口による申請>
- 受付時間 平日 8:30 ~ 17:00
- 場所 市役所 1階市民課
- 申請方法 本人確認書類（免許証、保険証など）、個人番号カード交付申請書を提出

▲マイナンバーカード ▲市ホームページ

**「鹿屋市役所スマート化計画」で掲げる主な取組**

仕事も生活も充実させるカッコイイ職員!!

**スマートな市民サービス**

- スマートフォンなどで手続きが完結するシステムの導入
- 申請書事前作成システムの導入 など

**スマートな職員**

- カリキュラムに基づく職員研修
- RPAなどの拡大・活用支援 など

**スマートな職場**

- 文書の電子保管
- テレワークの推進
- インターネット会議の拡充など

**スマートな鹿屋市役所**

※ RPA…人間の代わりに自動で業務をこなしてくれるシステム

これらの取り組みを進めていくとともに、デジタル機器に不慣れな人にも優しい行政サービスに向けて、高齢者向けの講習会等を実施していきます。