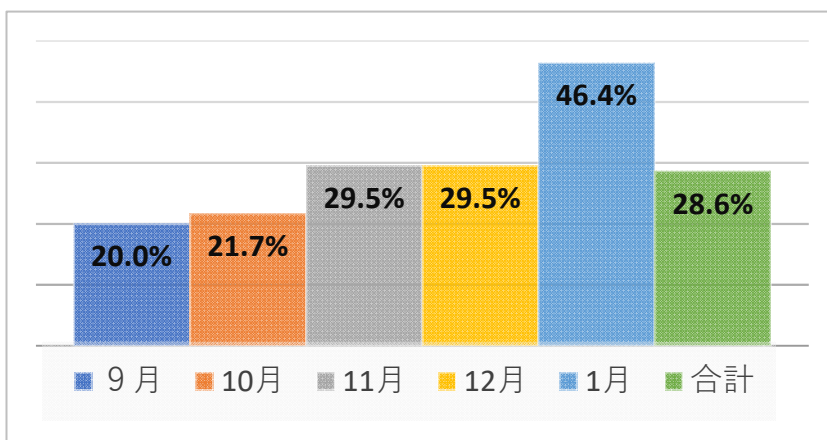


おくやみ窓口導入後の利用件数等について（令和5年1月31日現在）

○利用件数（192件）

※おくやみ窓口利用率

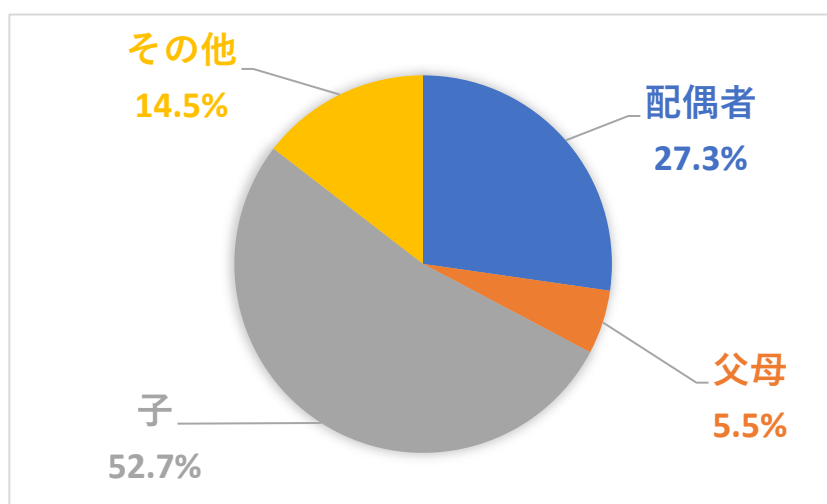
月	案内件数	利用件数
9	30	6
10	46	10
11	44	13
12	44	13
1	28	13
合計	192	55



○利用申込者（55人）

※利用申込者の続柄

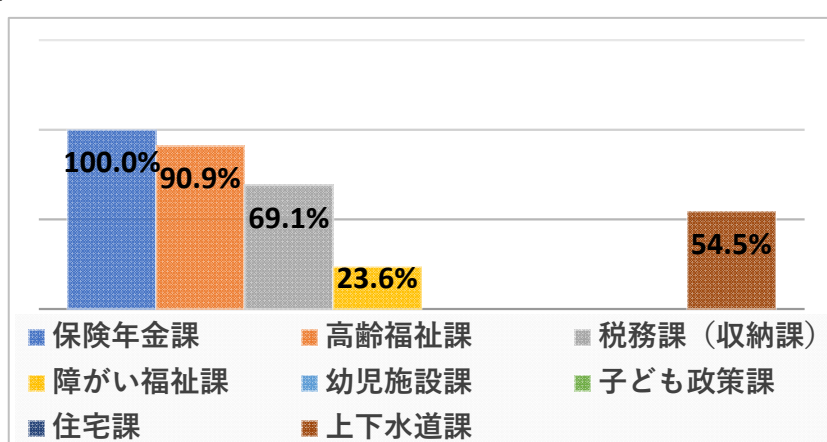
続柄	人	割合
配偶者	15	27.3%
父母	3	5.5%
子	29	52.7%
その他	8	14.5%



○対象手続き等関係課（55件）

※関係課対応率

関係課	対応件数
保険年金課	55
高齢福祉課	50
税務課（収納課）	38
障がい福祉課	13
幼児施設課	0
子ども政策課	0
住宅課	0
上下水道課	30



※高齢福祉課分は保険年金課で対応

※上下水道課分は別棟にて対応

●オンライン窓口の実証実験について

①業務内容：マイナンバーカード申請支援、マイナポイント設定支援

②実施期間：令和4年12月中旬 ～ 令和5年3月末

③提供時間：平日・土日祝日を含む 午前9時から午後8時まで

※ただし公共施設の開閉時間に合わせる。

④実施場所：東庁舎1Fフロア、西庁舎1Fフロア、まちづくりセンター
2箇所（菩提寺まちづくりセンター、三雲まちづくりセンター）、
サンヒルズ甲西、甲西図書館 計 6箇所

※東西庁舎はマイナポイントのみ

⑤設置機器：各施設に1台設置

※モニター、端末、wifiルータ等

⑥経 費：実証実験のため無償

⑦共同実証実験参加自治体：湖南市、甲賀市、草津市、守山市、
東近江市の予定

オンラインサービスのメリット

- * 「身近な場所」・「書かない窓口」の実現
- * 「職員の配置」が必要ない。
- * 「アウトソーシング」のため職員の負担軽減

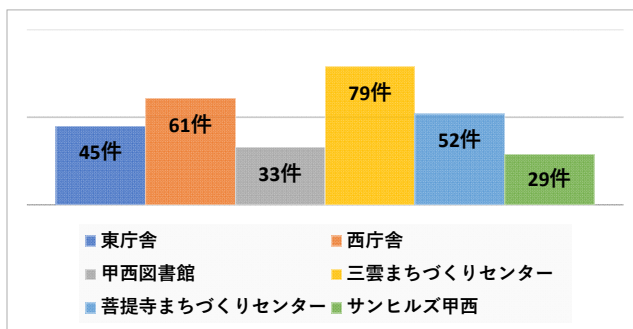
オンライン窓口実証実験利用状況等について（令和5年2月15日現在）

○利用場所（299件）

※東西庁舎はマイナポイントの実施のみ

※利用件数の内訳

利用場所	件	割合
東庁舎	45	15.1%
西庁舎	61	20.4%
甲西図書館	33	11.0%
三雲まちづくりセンター	79	26.4%
菩提寺まちづくりセンター	52	17.4%
サンヒルズ甲西	29	9.7%
合計	299	100.0%

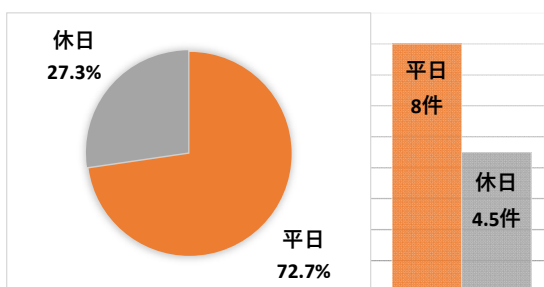


(内) 図書館（平日、休日の利用割合）

※平日休日の利用割合

※曜日別利用件数

甲西図書館	利用件数	割合	曜日別 利用件数
平日 水曜日、木曜日、金曜日	24	72.7%	8
休日 土曜日、日曜日	9	27.3%	4.5
合計	33	100.0%	

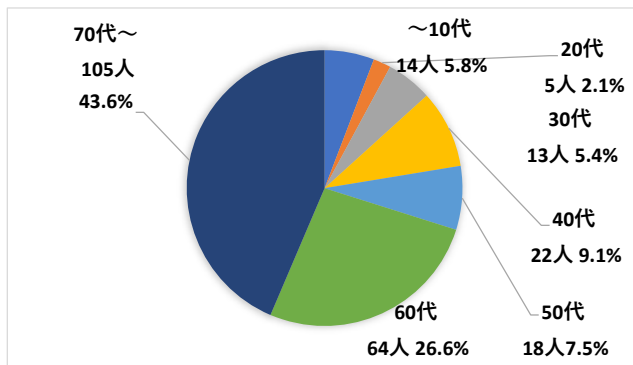


○利用年齢（241件）

※利用アンケート回答者

※利用年齢の内訳

年齢	件	割合
～10代	14	5.8%
20代	5	2.1%
30代	13	5.4%
40代	22	9.1%
50代	18	7.5%
60代	64	26.6%
70代～	105	43.6%
合計	241	100.0%

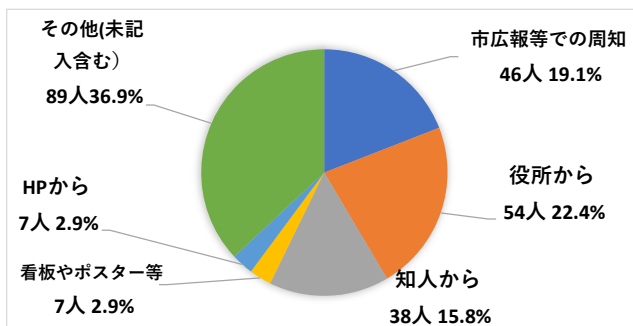


○情報入手元（241件）

※利用アンケート回答者

※情報入手元の内訳

情報元	件	割合
市広報等での周知	46	19.1%
役所から	54	22.4%
知人から	38	15.8%
看板やポスター等	7	2.9%
HPから	7	2.9%
その他(未記入含む)	89	36.9%
合計	241	100.0%



※ご利用いただいた多くの方からオンライン窓口について、「できることがもっと増えていったらよい」「便利」「操作は簡単だった」「他の手続きもできたらよい」との感想をいただいている一方、「音声聞き取りにくかった」との感想や画面が映らない等の機械トラブルの課題もある。また、東庁舎については、マイナポイントの支援を以前から有人で対応していることもあり、順番待ちの方にオンライン窓口を促すも利用される人がほとんどいなかった。