



総務部 DX 推進チーム
生活環境部 市民課
電話: 082-420-0944



「書かないワンストップ窓口」の運用開始（R8.1.14～本稼働）

1 概要

本市は、行政手続きにおいて、「いつでも、どこでも、簡単に受けられる便利な行政サービスの提供」の実現を目指して、市民ポータルサイト等を活用したオンライン手続きを推進している。

また、対面手続きが法等で規定されている場合や、オンライン手続きができない方の手続きに関しては、「書かない窓口」(*)を推進しており、令和6年3月から、証明書発行手続きにおいてその運用を開始し、来庁者の負担軽減につなげている。

こうした中、この度、「書かない窓口」の運用を住所変更に伴う異動手続きにも拡大するとともに、関連手続きをワンストップで受け付ける運用（書かないワンストップ窓口）を開始する。これに伴い、円滑な手続きの流れを意識した市民課窓口のリニューアルを行う。

※「書かない窓口」：手続き窓口において、職員が窓口支援システムに必要事項を入力し、申請書を印刷したものを来庁者が確認する仕組み。

2 書かないワンストップ窓口

来庁者が複数の課に移動することなく、主要な手続きを1か所の窓口で申請書を記入することなく手続きすることができる仕組みであり、「書かない」・「待たない」・「回らない」・「手続き漏れのない」窓口を目指すものである。

【従来】

① 記載台 	② 受付窓口 	③ 	④ <table border="1"> <tr><td>国保年金課</td><td>申請書記入</td><td>提出</td><td>交付</td></tr> <tr><td>介護保険課</td><td>申請書記入</td><td>提出</td><td></td></tr> <tr><td>廃棄物対策課</td><td>申請書記入</td><td>提出</td><td>交付</td></tr> <tr><td>市民税課等</td><td>申請書記入</td><td>提出</td><td></td></tr> <tr><td>その他手続き</td><td>申請書記入</td><td>提出</td><td>交付</td></tr> </table>	国保年金課	申請書記入	提出	交付	介護保険課	申請書記入	提出		廃棄物対策課	申請書記入	提出	交付	市民税課等	申請書記入	提出		その他手続き	申請書記入	提出	交付
国保年金課	申請書記入	提出	交付																				
介護保険課	申請書記入	提出																					
廃棄物対策課	申請書記入	提出	交付																				
市民税課等	申請書記入	提出																					
その他手続き	申請書記入	提出	交付																				
記載台で異動届等の書類を記入	書類を窓口へ提出し、不備があれば修正	異動届受理後、必要な手続きを行うため、関係課へ出向く。	関係課で申請書を記入し、書類の提出を行う。																				



【書かないワンストップ窓口（目指す姿）】

① 記載台 記入不要	② ワンストップ窓口 	③ その他手続き 申請書記入 提出 交付 市役所滞在時間の短縮
記載台で異動届等の記入が不要	職員が来庁者に聴きとりながら異動届等を作成。来庁者は内容を確認し署名を行う。必要な手続き一覧も提示。 関連手続きも同じ窓口で受付。職員が来庁者に聴きとりながら申請書を作成。来庁者は内容を確認し署名を行う。	ワンストップ窓口で手続き完了しないもののみ関係課へ出向き、申請書を記入し、書類の提出を行う。

3 開始日

- ・住民異動の「書かない窓口」運用開始 令和7年11月12日（水）
- ・「書かないワンストップ窓口」運用開始 令和8年 1月14日（水）

4 対象窓口

市民課 住所変更・戸籍届出窓口

※想定利用人数：20,000人／年程度（令和6年度の実績数）

5 「書かないワンストップ窓口」の対象手続き

関係課		業務
市民課		住所変更・戸籍届出・証明交付・印鑑登録
関連手続き	国保年金課	国民年金・国民健康保険・後期高齢・相続関係
	介護保険課	介護保険・相続関係
	廃棄物対策課	ごみ指定袋交付手続き
	市民税課・資産税課・収納課	相続関係・相続人代表者の手続き

※亡くなられたときのワンストップ窓口での受付は、事前予約制

※令和8年度以降順次拡大を予定

6 市民課窓口のリニューアル

(1) 運用開始日 令和7年11月4日（火）

(2) リニューアルのポイント

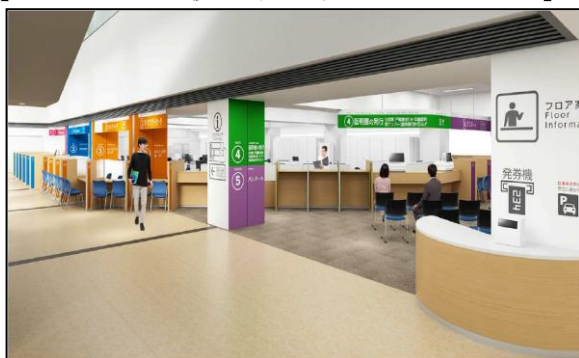
- ・案内表示や看板の見直し

来庁者が迷わず目的の窓口へたどり着けるよう、視認性・誘導性に優れた案内表示を整備

- ・動線・窓口数の最適化

混雑緩和と効率的な窓口対応を実現するため、窓口の配置や待合スペースの動線の見直し

【リニューアル後の市民課窓口のイメージ】



※プレス説明会を、令和7年11月11日（火）16時～17時に実施予定。

詳細は、別途プレスリリースする。