

「書かないワンストップ窓口」の拡充について

令和5年2月6日（月）から市民課で「書かないワンストップ窓口」（転入）を運用しています。

「書かないワンストップ窓口」とは、職員が来庁者の用件を聞き取り、手続きに必要な申請書等を代行作成し、来庁者は住所・氏名・生年月日等がプレ印字された申請書の内容を確認し、署名のみ行います。これにより、市民が“何度も書く手間”、“複数の窓口で手続きをする手間”、職員が“何度も聞き取る手間”を削減し、市民サービスの向上と職員の事務負担の軽減に繋がっています。

さらに、12月下旬から転入以外のライフイベント（転居・転出・出生・婚姻・離婚など）についても「書かないワンストップ窓口」を拡充します。他課を含めた申請書のプレ印字、来庁者に応じた案内書を作成することで、市民が行う手続きがより早く、より簡単になります。

1 “書かない”手続きの拡充

(1) (現行) 令和5年2月～

- ① 証明書交付申請（住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、所得課税証明書など）
4 5 手続きを1種類の共通申請書にまとめ、住所・氏名・生年月日等をプレ印字
- ② 転入手続き 1 8 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
- ③ その他手続き 6 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字

(2) (拡充) 令和5年12月～

- ① 住所異動（転居・転出など）
 - 転居：1 6 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 - 転出：1 6 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 - ② 戸籍届出にかかる住民異動（出生・婚姻・離婚など）
 - 出生：6 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 - 婚姻：8 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
 - 離婚：8 種類の申請書に住所・氏名・生年月日等をプレ印字
- プレ印字した申請書の作成以外の手続きについては、来庁者に応じた手続き案内書を作成

2 “ワンストップ”手続きの拡充

例：自営業の家族（夫婦、子ども2人（小2・3歳）、母1人（75歳）が市外に転出する場合

担当課	手続き	現在	R5.12～
市民課	① 住民異動届（転居）	A:審査	A:審査
	② 国保脱退手続き（国民健康保険課）	B:受付代行	B:受付代行
	③ 児童手当支給終了の手続き（家庭支援課）		
国民健康保険課	④ 後期高齢者医療保険 返却	—	
医療助成年金課	⑤ 医療費受給者証の返却手続き（こども）	—	C:担当課
	⑥ 医療費受給者証の返却手続き（乳児）		
学務課	⑦ 転校手続き	—	D:案内
介護保険課	⑧ 介護保険 転出手続き	—	
幼児保育課	⑨ 保育園の届出事項変更届	—	

A:審査 市民課で受付から審査まで完結。

B:受付代行 市民課でプレ印字した申請書を作成し、担当課に代わり受付代行。来庁者は署名のみ行う。

C:担当課 市民課でプレ印字した申請書を作成。来庁者は自ら担当課を回り申請を行う。

D:案内 市民課で「手続き案内書」を作成。来庁者は案内書を頼りに自ら担当課を回り申請を行う。