報告　福１

全員協議会資料
令和７年(2025)１２月２２日
健康福祉部市民課
総務部情報政策課

# 市民課窓口での「書かない窓口」の運用開始について

本市では、「出雲市デジタルファースト推進計画」に基づき、市民の利便性向上及び事務の効率化により、スマートでスピーディな行政運営を実現するため「市民サービスのデジタルファースト」を進めています。

この一環として、令和８年１月２６日（月）から、市民課窓口で「書かない窓口」の運用を開始しますので、以下のとおり報告します。

## １　「書かない窓口」の概要

来庁者が申請書を手書きすることなく、各種証明書の発行や住民異動届などの手続ができるものです。職員が手続内容を聞き取り、受付窓口に設置する窓口支援システムに入力することで申請書の記入を不要にします。

また、フロアマネージャーの配置や番号案内システムの導入により、窓口の混雑緩和と利便性向上、待ち時間の快適化を図ります。

⑴ **窓口レイアウト**　別紙のとおり

⑵ **来庁から退庁までの流れ**（証明書の発行手順）

| 現　行 | 「書かない窓口」 |
|---|---|
| 記載台で申請書を記入<br>※記載台に並んでいる申請書の中から必要な申請書を自分で探す<br>※必要な証明書の種類が複数ある場合は、申請書も複数記入する | **❶ 発券機で受付番号券を発券**<br>**※フロアマネージャーが必要な手続を聞き取り、発券機の操作案内を行う** |
| 受付窓口で申請書の内容確認<br>※本人確認書類の提示を受け、職員が本人確認を行う<br>※修正箇所があれば記載台で修正し、もう一度受付する | **❷ 待合席で待機**<br>**※受付表示モニターで手続別の待ち人数や呼出順を確認できる**<br>**※スマートフォンを利用し、混雑時に外出先で待ち人数・待ち時間の確認や順番事前案内メールの受信ができる** |
| 受付窓口で受付番号券の受領 | **❸ 受付窓口から呼び出し**<br>**※本人確認書類の提示を受け、職員が本人確認を行う**<br>**※職員が必要な手続を聞き取り、窓口支援システムに入力、申請書を印刷し署名をもらう**<br>**※必要な証明書の種類が複数ある場合も、申請書を統合するため署名は１枚のみ** |

| | |
|---|---|
| 待合席で待機<br>※証明書は職員が基幹システムに氏名、生年月日等を入力し作成する<br>※別の職員が証明書の内容に誤りがないか確認する | **❹ 待合席で待機**<br>**※証明書はRPA（ロボティック・プロセス・オートメーションの略：パソコン上で行う定型的な事務作業をソフトウェアのロボットが自動化する技術）を活用し、申請書の印刷と同時に出力される**<br>**※別の職員が証明書の内容に誤りがないか確認する** |
| 交付窓口から呼び出し | **❺ 交付窓口から呼び出し** |
| 証明書の受領、手数料の支払 | **❻ 証明書の受領、手数料の支払** |

⑶ 効　果

① 手続にかかる時間の短縮

ＲＰＡを活用できる手続については、証明書の発行で２～３分、住民異動届で５～１０分程度短縮する見込みです。その他の手続についても、窓口レイアウトの変更や業務フローの見直しにより短縮する見込です。

※ＲＰＡを活用できる手続

・証明書発行 ⇒ 住民票の写し、印鑑登録証明書

・住民異動届 ⇒ 特例転入届、転出届、転居届、世帯主変更届、出生届等

【例】

| 手　続 | 手続にかかる時間（※１） | |
|---|---|---|
| | 現　行 | **「書かない窓口」** |
| 住民票の写しの発行 | 約５分 | **約３分** |
| 特例転入届（※２） | 約２０分 | **約１５分** |

※１　他に手続待ちの人がいない場合の「受付」から「手続完了（証明書の受領）」までにかかる時間

※２　マイナンバーカードを利用して、転出証明書なしで転入手続ができる制度

② 来庁者の利便性向上

・フロアマネージャーの配置により、「どこの窓口に行けばいいか分からない」、「手続の仕方が分からない」という不安が取り除かれます。

・窓口支援システムの導入により、不慣れな申請書の書き方に戸惑うことが無くなり、記載台や申請書を探す必要が無くなります。

・受付番号システムの導入により、待ち時間が可視化され、時間を有効活用できます。

### ③ 職員の業務効率化

・窓口支援システムの導入により、職員が必要な手続を確認しながら申請書を作成するため、記載内容の確認や補正が不要となります。

・受付番号システムの導入により、手続別の待ち人数を把握することができ、混雑状況に応じた適正な職員配置が可能となります。

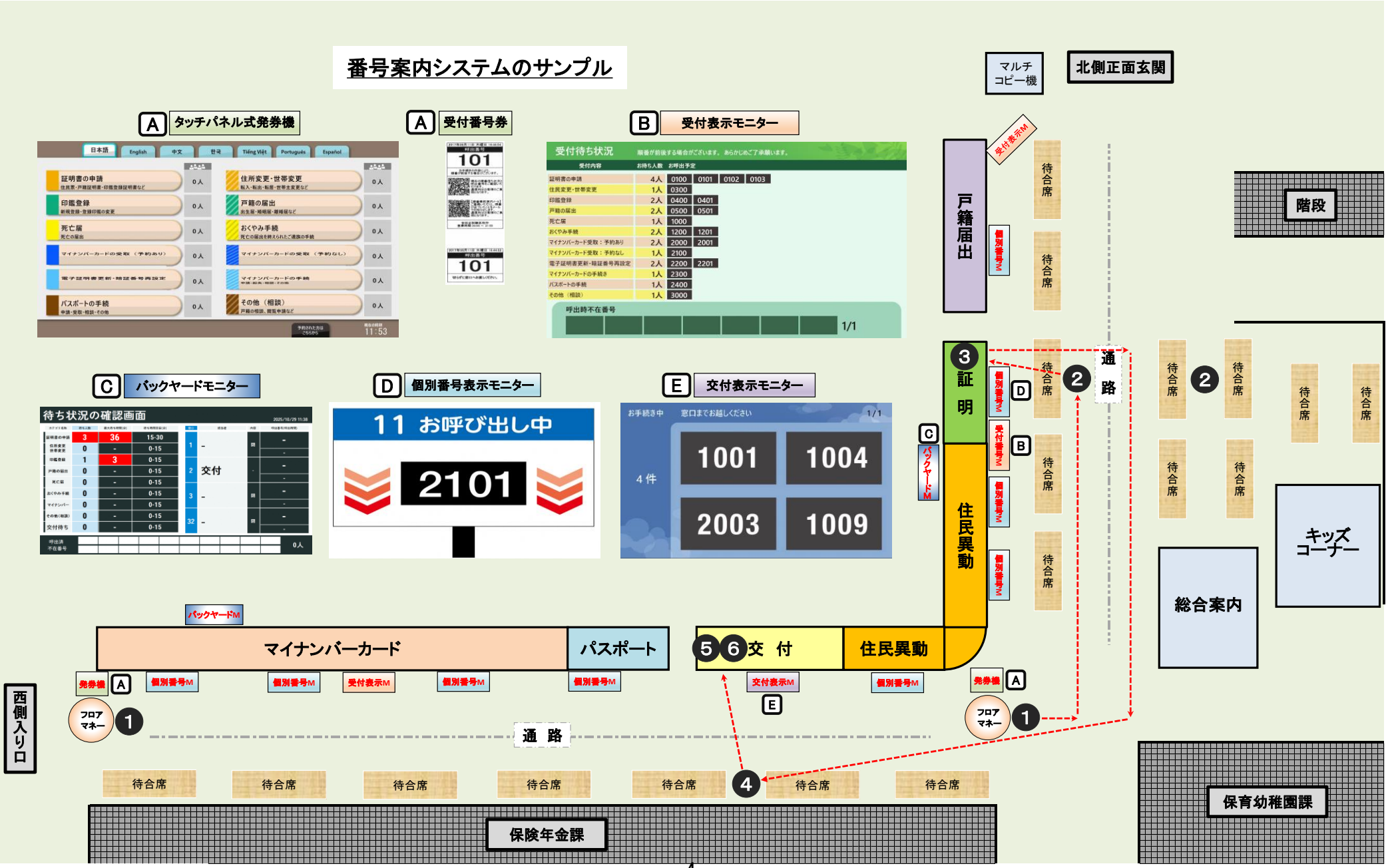
・ＲＰＡの活用により、入力作業に必要な人員を他の業務に回すことができます。

## ２ 今後の窓口改革に向けた取組について

・「書かない窓口」については、市民課以外の窓口へも順次拡大していきます。

・引越し、結婚、出産等のライフイベントの際に、一つの窓口で手続を完結できる「ワンストップ窓口」の実現に向けた取組を進めます。

## ３　市民への周知

広報いずも、市ホームページ等にて周知を行います。

# 「書かない窓口」レイアウト 及び 来庁から退庁までの流れ（証明書の発行手順）