

# 市民課窓口での 「書かない窓口」の運用開始

令和 8 年 1 月 26 日 (月) 開始

ポイント

- ◆はじめに受付番号の発券を
- ◆フロアマネージャーが窓口をご案内
- ◆申請書の記入は不要



# 「書かない窓口」導入イメージ

## 「書かない窓口」導入イメージ（証明書の申請）

Before  
(現状)



①市役所来庁  
どこの窓口に行けば  
いいかわからない



②申請書記入  
申請書の書き方が  
わからない



③申請書提出  
記入誤りがあれば  
書き直し



④本人確認・  
申請内容の聞き取り



⑤証明書交付・  
手数料支払

After  
(導入後)

まずは番号発券を！



①フロアマネージャーが  
発券と窓口案内のお手伝い  
どこの窓口に行けば  
いいかわからない

手続きの流れ

書かない窓口

Step 1



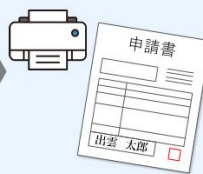
②窓口で本人確認を  
します

Step 2



③窓口の職員が  
申請の内容をお聞きします

Step 3



④印刷された申請書を  
確認して署名するだけ！



⑤証明書交付・  
手数料支払



# 「書かない窓口」の対象手続

## 市民課で行う手続

### (1) 各種証明書の申請手続

住民票の写し、戸籍証明、印鑑登録証明書など

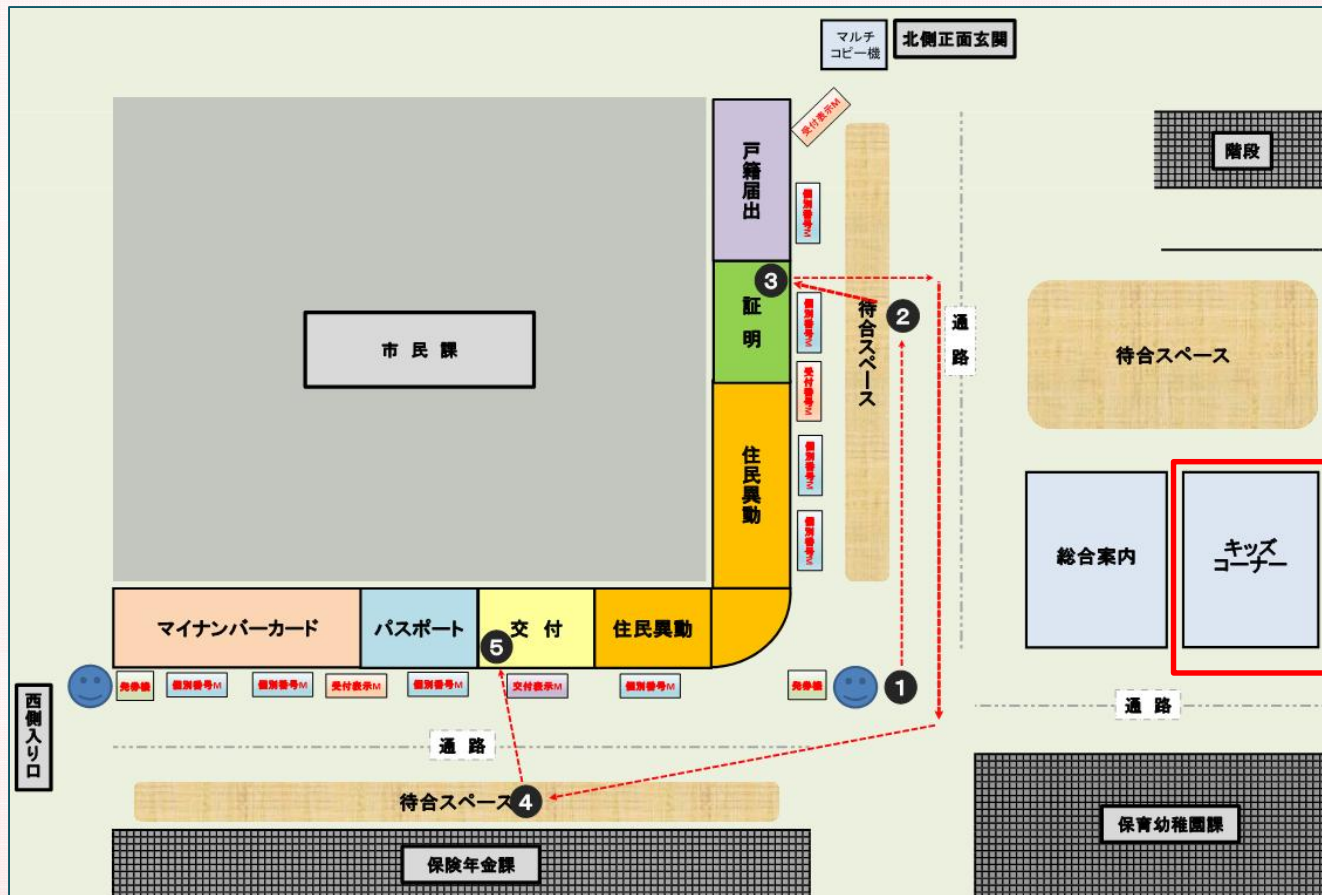
### (2) 引越しなどの住民異動手続

転入、転出、転居、世帯主変更など

### (3) マイナンバーカードに関する手続



# 「書かない窓口」導入後のレイアウト 及び 流れ



# 大きく変わる点

## フロアマネージャー



## 発券機 (タッチパネル式)

多言語対応  
(7カ国語)

日本語		English	中文	한국	Tiếng Việt	Português	Español
<b>証明書の申請</b> 住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書など	0人	<b>住所変更・世帯変更</b> 転入・転出・転居・世帯主変更など		0人			
<b>印鑑登録</b> 新規登録・登録印鑑の変更	0人	<b>戸籍の届出</b> 出生届・婚姻届・離婚届など		0人			
<b>死亡届</b> 死亡の届出	0人	<b>おくやみ手続</b> 死亡の届出を終えられたご遺族の手続		0人			
<b>マイナンバーカードの受取 (予約あり)</b>	0人	<b>マイナンバーカードの受取 (予約なし)</b>		0人			
<b>電子証明書更新・暗証番号再設定</b>	0人	<b>マイナンバーカードの手続</b> 申請・紛失・相談・その他		0人			
<b>パスポートの手続</b> 申請・受取・相談・その他	0人	<b>その他 (相談)</b> 戸籍の相談、閲覧申請など		0人			

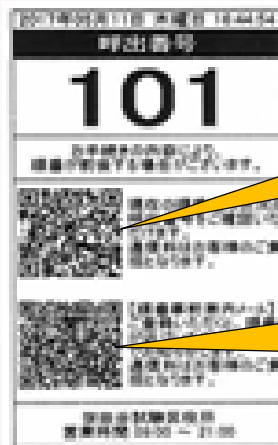
予約された方は  
こちらから

現在の時刻  
11:53



# 大きく変わる点

## 受付番号券



## 【二次元コードを読み込む】

待ち人数、待ち時間の目安が確認できます。

## 順番事前案内メール

登録いただくと、順番が近づいたことをメールでお知らせします。

順番が確認できるため、安心して待つことができます。  
売店で休憩するもよし！ 外出もできる！

受付表示モ二タ一

手続きごとに何人待ちであるかが一目でわかります。

7



# 大きく変わる点

## 【例】 証明交付申請書

0000720

出雲市 証明交付申請書

出雲市 市長様

令和7年12月23日

◆窓口に来られた方 証明対象者との関係 本人

氏名 イズモ トシユキ 生年月日 平成8年1月26日

住所 出雲市今市町70番地

連絡先電話番号 090-1234-5678

※捺印その他不正の手段により交付を受けたときは三十万円以下の罰金に処せられます。

◆どなたの証明が必要ですか（証明対象者）

氏名 イズモ トシユキ 生年月日 平成8年1月26日

住所 出雲市今市町70番地

必要な戸籍の表示 本籍 筆頭者

◆申請する証明書 ※住民票に個人番号・住民票コードの記載が必要な方はお申し出ください。

種類	内容	使用目的	単価	作数	小計
1	住民票（世帯全員） マイナンバーなし、住民票コードなし	世帯主続柄なし、本籍筆頭者なし	300	1	300

手数料合計 300 円

証明対象者 0106-8431

本人確認  
マイナンバーカード（写真あり）

交付記録票  
交付記録票

受付 ⇒ 入力チェック ⇒ 審査（会計） ⇒ お渡し（領収）

2025年12月23日 08時33分 市民課

保存：1年

ここに署名するだけ！

事前に印刷されていますので、  
手書きする必要はありません。

★ポイント

申請書の作成と同時に、証明書（一部）  
が自動作成されます。



# 「書かない窓口」の導入効果

## 【市民側】

- 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わからない」「手続きの仕方がわからない」など不安解消
- 不慣れな申請書類は記入不要
- 受付から交付までの待ち時間短縮

## 【職員側】

- 申請書作成のシステム化により事務処理の負担軽減
- 業務フローの見直し、レイアウト変更による業務効率化



～年度末に向け お役立ち情報～

# デジタルを使うともっと便利になります

## 市民課における手続きで便利なツール

- ◆くらしの手続きガイド
- ◆コンビニ交付サービス
- ◆引越しワンストップサービス



# くらしの手続きガイド

- 引越しや結婚、出生などのライフイベントの際に、スマートフォンやパソコンで、簡単な質問に答えて、必要な手続きが確認できるツールです。
- 事前に確認することで、手続き場所や持ち物の準備ができます。  
引越しシーズンなどに、ぜひご利用ください。

転入

転出

転居

結婚

出生

離婚

死亡

氏名変更



## 【操作の流れ】

市ホームページの「出雲市手続きガイド・ライフイベント」から操作します。



自治体公式  
出雲市  
手続きガイド・ライフイベント



**転入**

異なる市区町村への引越しの際に引越し先の住所地で必要となる手続きを洗い出します。




**転出**

異なる市区町村への引越しの際に引越し元の住所地で必要となる手続きを洗い出します。



**転居**

同一の市区町村内で引越しをする場合に必要となる手続きを洗い出します。



**結婚**

結婚の際に必要なさまざまな手続きを洗い出します。



**出生**

子どもが生まれたときに必要となる手続きを洗い出します。



**離婚**

離婚の際に必要なさまざまな手続きを洗い出します。



**死亡**

亡くなった方に關して、ご家族の方などが行う行政手続きを洗い出します。



**氏名変更**

結婚・離婚等で氏名が変わる際、さまざまな手続きを洗い出します。

出雲市以外の情報をお探しの方

手続きガイド 自治体公式ページ

くらしのでつづき TOP

サービスについてのお知らせ

- 表示不具合に関するお知らせとお詫び
- 【窓口予約】システムメンテナンスのお知らせ
- 表示不具合に関するお知らせとお詫び
- アクセス障害に関するお知らせとお詫び
- 質問文の表示不具合に関するお知らせ



## 転入 ガイド

異なる市区町村への引越しの際に引越し先の住所地で必要となる手続きを洗い出します。

質問数の目安:

14 ~ 24問

回答時間の目安:

およそ4分以内

回答をはじめ



世帯の状況についての質問

世帯の状況②に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。

- ☒ 年金を受給している方がいる
- ☐ 障がい者の方がいる
- ☐ 前住所で要介護認定を受けている方がいる
- ☐ 介護保険の負担限度額認定証を持っている

上記を選択して次へ



## 最後に必要な手続きをリストアップします。

### 転入 ガイド結果

8件の手続きが必要です。



印刷する



結果を共有



URLコピー



手続き場所

### 出雲市役所



持ち物リスト

#### 1階（市民課）

転入届（転出証明書による手続き）

最初にやりましょう



#### 1階（保険年金課）

国民健康保険の加入届



年金受給者の住所変更



#### 4階（環境政策課）

犬の登録事項の変更届



#### 4階（環境施設課）

ごみの出し方に関する手続き



#### 5階（縁結び定住課）

移住者への助成制度



手続き場所

### 出雲市上下水道局

水道の契約に関する手続き（使用開始）



水道の契約に関する手続き（人数変更）



ここをクリックすると、  
注意事項や  
必要な持ち物等  
確認できます。



# マイナンバーカードを活用したサービス

## ◆コンビニ交付

住民票の写し、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書  
戸籍証明書、戸籍の附票の写し

利用できる時間 6時30分～23時00分

※戸籍証明書及び戸籍の附票の写しは8時30分～17時15分

※年末年始は、休止する期間があります。

※出雲市内だけでなく全国のコンビニで利用できます。

お得

手数料は窓口よりも  
100円安い。

便利

市役所が閉庁している早朝、  
深夜、土日・祝日も取得できる。

### 【コンビニ交付率】

※市民課・市民税課で発行している証明書のうち、  
コンビニで発行された率

4割の方が利用

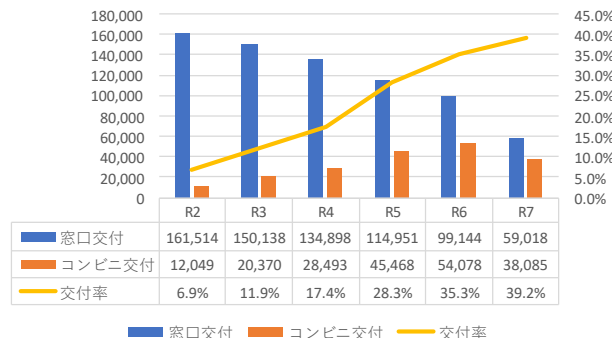
目標5割

R2: 6.9% → R7 (11月まで): 39.2%

市民課で長時間待つことはない！

窓口交付が減少すれば、混雑緩和にもつながる！

コンビニ交付率





# マイナンバーカードを活用したサービス

## ◆引越しワンストップ

マイナンバーカードを使いマイナポータルを利用して、住民票の異動「転出」ができます。原則、引越し先の窓口だけに行けばOK！

市役所で、紙の「転出証明書」を取得しなくても、  
ご自宅で、スマートフォンを操作し転出の手続きができます。

マイナポータル  
で転出手続き



マイナポータルから届く情報で  
市役所が転出の処理をする



手続き完了の  
メールが届く



新しく住む市役所で転  
入の届出をする(来庁)





## ～デジタルファーストを実感できるまちづくり～

人とデジタルの両輪で、

市民の皆さまが便利になったと実感し、

快適で利用しやすい窓口サービスの提供をめざします。

### 【問い合わせ先】

「書かない窓口」全般 市民課 大野、古川 (Tel.21-6524)

〃 予算関係 情報政策課 山内 (Tel.21-6527)

くらしの手続きガイド 情報政策課 山内

コンビニ交付・引越しワンストップ 市民課 大野、古川