

市民課窓口での 「書かない窓口」の運用開始

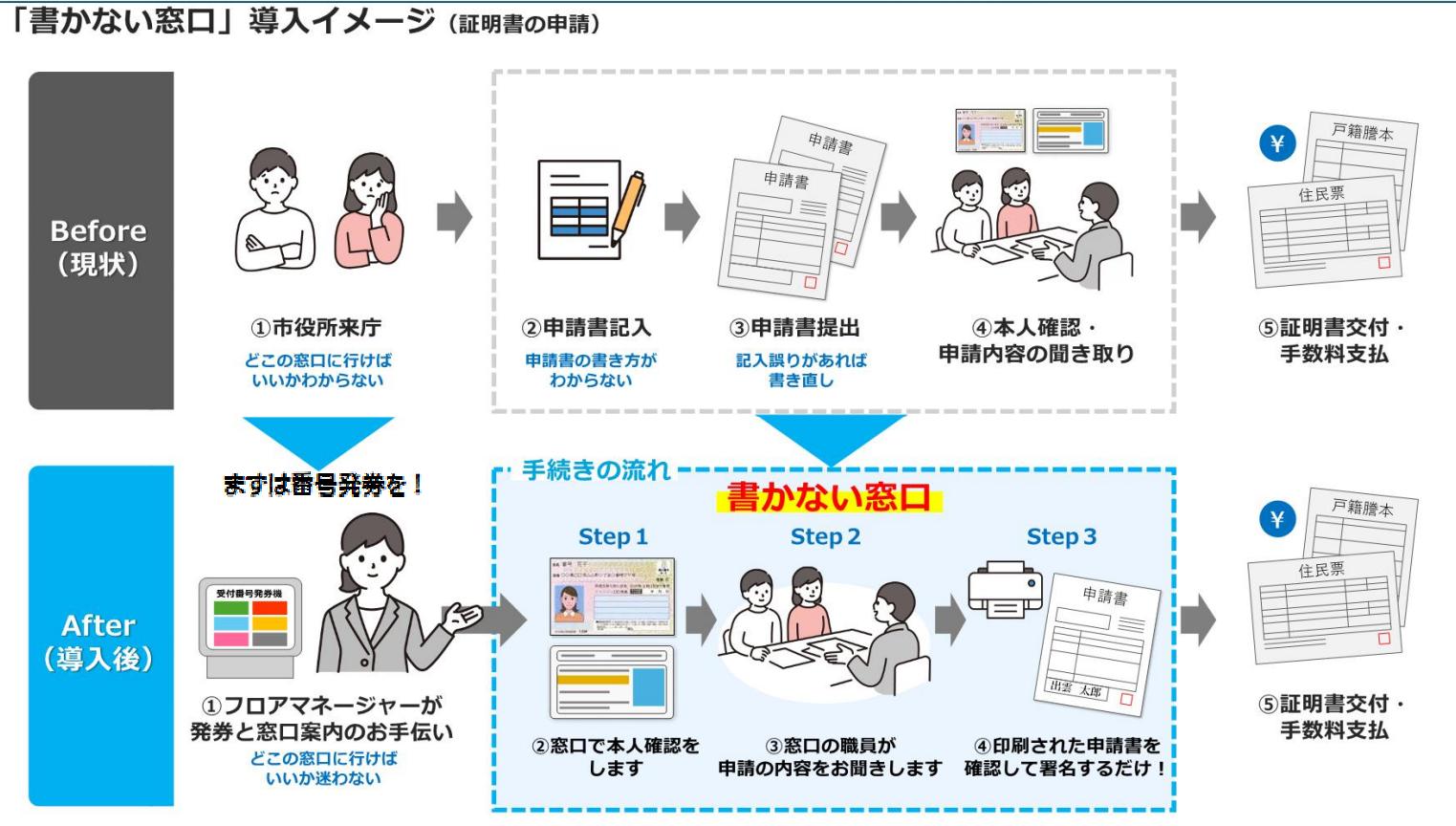
令和8年1月26日(月)開始

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）



「書かない窓口」の対象手続

市民課で行う手続き

(1) 各種証明書の申請手続き

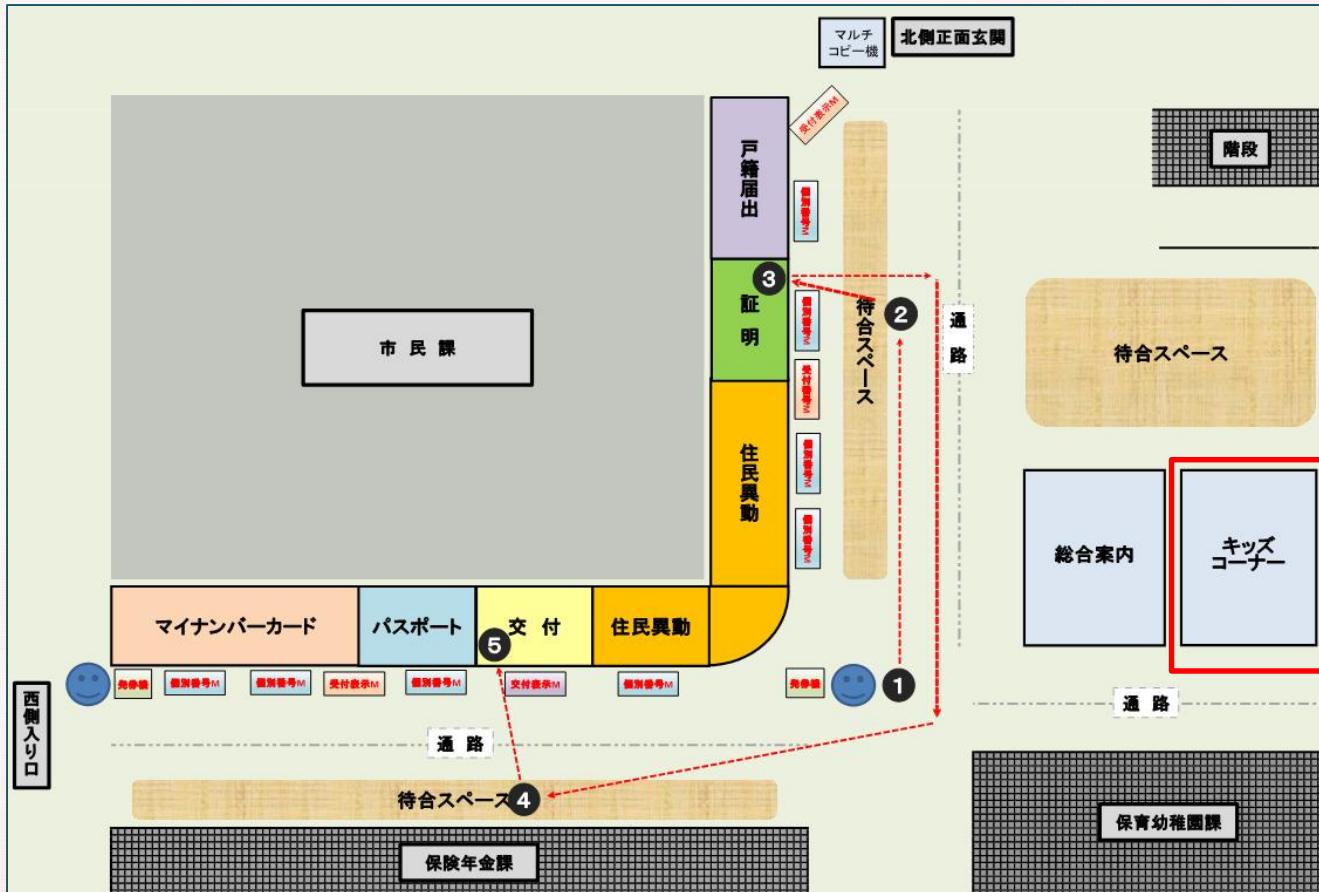
住民票の写し、戸籍証明、印鑑登録証明書など

(2) 引越しなどの住民異動手続き

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き

「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

証明書の申請
住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書など

0人

印鑑登録
新規登録・登録印鑑の変更

0人

死亡届
死亡の届出

0人

マイナンバーカードの受取（予約あり）

0人

電子証明書更新・暗証番号再設定

0人

パスポートの手続
申請・受取・相談・その他

0人

住所変更・世帯変更
転入・転出・転居・世帯主変更など

0人

戸籍の届出
出生届・婚姻届・離婚届など

0人

おくやみ手続
死亡の届出を終えられたご遺族の手続

0人

マイナンバーカードの受取（予約なし）

0人

マイナンバーカードの手続
申請・紛失・相談・その他

0人

その他（相談）
戸籍の相談、閲覧申請など

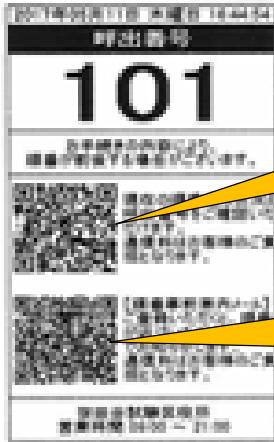
0人

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！

大きく変わる点

受付表示モニター

手続きごとに何人待ちであるかが一目でわかります。

受付待ち状況

順番が前後する場合がございます。あらかじめご了承願います。

受付内容	お待ち人数	お呼出予定				
証明書の申請	4人	0100	0101	0102	0103	
住民変更・世帯変更	1人	0300				
印鑑登録	2人	0400	0401			
戸籍の届出	2人	0500	0501			
死亡届	1人	1000				
おくやみ手続	2人	1200	1201			
マイナンバーカード受取：予約あり	2人	2000	2001			
マイナンバーカード受取：予約なし	1人	2100				
電子証明書更新・暗証番号再設定	2人	2200	2201			
マイナンバーカードの手続き	1人	2300				
パスポートの手続	1人	2400				
その他（相談）	1人	3000				

呼出時不在番号



1/1

大きく変わる点

【例】證明交付申請書

0000720

出雲市 証明交付申請書

提出
事務局

□

出 雲 市 長 様

令和7年1月23日

◆窓口に来られた方

申込内面に間違いなければ、氏名をお書きください。		生年月日	平成8年1月26日
氏名 (署名欄)	イズモ トシユキ	連絡先 電話番号	090-1234-5678
住 所	出雲市今市町70番地		

※偽りの手渡し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	牛年月日	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 等頭者		

◆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	件数	小計
1 住民票(世帯全員)	世帯主捺印なし、本籍筆頭者なし マイナンバーなし、住民票コードなし		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)
委託状類

受付
→
出力/チェック

審査(公表)
→
お渡し(領取)

本人確認 マイナンバーカード(写真あり)
→
出力/チェック

2025年12月23日 09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

暮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・ライフィベント」から操作します。

自治体公式
出雲市
手続きガイド - ライフィベント

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

異なる市区町村へ引越しする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

同一の市区町村内に引越しをする場合に必要な手続きを洗い出します。

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

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な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

亡くなられた方にに関して、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のさまざまな手続きを洗い出します。



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

回答をはじめる



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

LINE

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。

13

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。

【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！

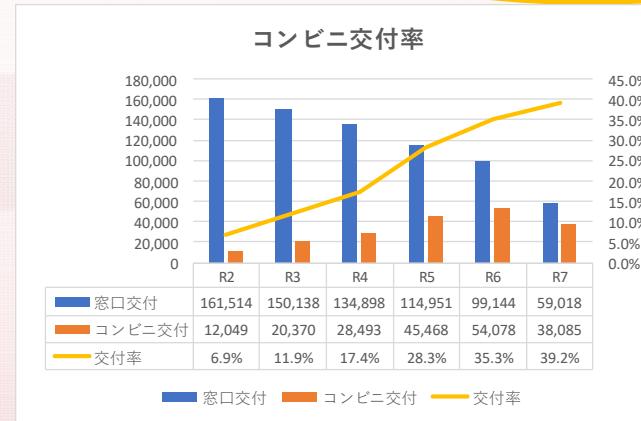
窓口交付が減少すれば、混雑緩和にもつながる！

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。



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(Tel21-6524)

” 予算関係 情報政策課 山内(Tel21-6527)

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