

2024(令和6)年12月2日

“楽する窓口”(通称:書かない窓口)の運用を始めます

— 住所異動に係る申請書類への手書き負担が減ります —

令和7年2月4日(火)から、住所異動を伴う一部の手続きについて、住民が各窓口で住所や氏名などを書く回数をできる限り減らす新たなシステムを導入します。

新たなシステムは、申請者が持参したマイナンバーカードなどの身分証明書や転出証明書などを窓口職員が専用端末で読み取りをすることで、住所異動の際に住民が手書きで作成する住民異動届は実質的になくなります。さらに、住民異動届に伴い発生する各窓口での申請などにも住所や氏名を印字させることで手書きの負担を減らします。

また、本システムの稼働にあわせ、インターネット上でも事前に住所や氏名などを入力できるフォームを提供し、それらのフォームを活用いただくことで、来庁時氏名や住所といった基本的な情報を書く時間と手間を省くことができます。

行政では「書かない窓口」と言われていますが、署名や職員が入力するために必要な情報については書いていただくことがあることから、少しでも楽に手続きができるような窓口を目指すこととし、本市では“楽する窓口”と称します。

【経緯】

住民は各種行政手続きに慣れない中、大事な時間を割いて、市役所まで来られます。そのような中、引っ越しなどの住所の異動を伴う手続きについては特に時間がかかっています。

また、複数の窓口を渡り歩き、何度も住所や氏名を書く必要があります。これらの手続きを職員が住民になりきって窓口の手続きを体験する調査を令和4年度、令和5年度に実施しました。それらの調査から異動届の待ち時間が長くて50分超、最大10窓口移動する必要があることが分かりました。

これらを改善するために今回の運用を始めます。

- | | | |
|---|------|---|
| 1 | 開始日 | 令和7年2月4日(火) |
| 2 | 対象窓口 | 本庁市民課および不知火支所総合窓口課 |
| 3 | 対象手続 | 住民異動届、国民健康保険出産育児一時金申請書、こども医療費受給者証交付申請書など50手続
※すべての手続きが“楽する窓口”の対象とはなりません。 |

問い合わせ 市民部市民課 (課長)渡邊 (係長)中山
担当 市民係
〒869-0592 熊本県宇城市松橋町大野 85
TEL:0964-32-1111(代表) FAX:0964-32-0110