

令和8年2月5日

『書かないワンストップ窓口』スタート！

～市民と職員にやさしい窓口へのファーストステップ～

市民と職員双方にとって、負担の少ない窓口をDXで実現することを目的に『書かないワンストップ窓口（※）』システムを導入します。

まずは、証明書発行手続きの『書かない窓口』の運用を開始します。

※『書かないワンストップ窓口』システムとは

引っ越しや出生・死亡などのライフイベントにおいては、市役所の窓口で複雑かつ複数の手続きの申請書に住所、氏名、生年月日を何度も記入しなければなりませんでした。

便利なオンライン申請やコンビニ交付サービスを優先してご利用いただくことはもちろんですが、本システムを導入することで、市役所の窓口では、【効果①】申請書に住所や生年月日を何度も記入する必要が無くなり、【効果②】市民の窓口での滞在時間の短縮、を実現するとともに、【効果③】自動で府内システムへの入力や証明書の発行により職員の事務処理の平準化や効率化、を目指していきます。

記

1 事業詳細

（1）主な取り組み

- 窓口の職員がシステムを使って、必要事項を確認しながら市民と一緒に手続きを進めて受付します。
- 申請書の内容に間違いがないことを確認して署名することで申請が完了します。
- 窓口で作成された申請データが自動でシステム入力され、証明書が発行されます。

（2）本運用開始日と対象窓口

令和8年2月12日（木） 市民課、市民税課

2月19日（木） 6支所（清水・北信・飯坂・松川・信夫・吾妻）と
西口行政サービスコーナー

2月25日（水） その他の支所、茂庭出張所

（3）対象手続き

住民票の写し、印鑑登録証明書、課税（非課税）証明書、所得証明書など50証明

2 市長窓口体験（デモンストレーション）

- とき 本日（2月5日）定例記者会見終了後
- 場所 市役所本庁舎 市民課総合窓口
- 内容 市長が『書かない窓口』を体験し、
住民票の写しを取得

※取材を希望する報道各社は、別紙注意事項を要確認

3 今後のスケジュール

令和8年6月以降に、住所異動が伴う手続きなど、新たに220種類の手続を追加・
拡充し、『書かないワンストップ窓口』を開始します。

《拡充窓口》

- スマート窓口推進課
- 国保年金課
- 共生社会推進課
- 障がい福祉課
- 介護保険課
- こども政策課

＜書かない窓口の動画＞

▼長尺



▼ショート



担当：スマート窓口推進課 スマート窓口推進係
課長 高橋 係長 菅野
電話 024-535-7311（直通）



『書かないワンストップ窓口』スタート！

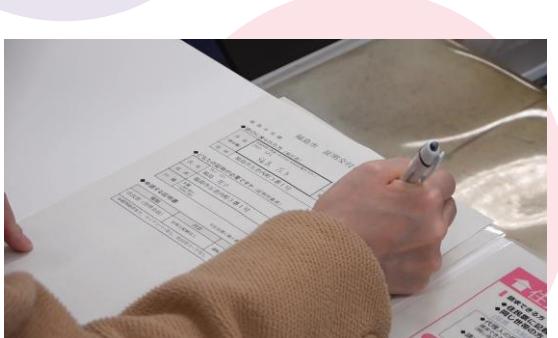
～市民と職員にやさしい窓口へのファーストステップ～



記者会見資料

市民と職員双方にとって、負担の少ない快適な窓口体験をDXで実現することを目的に『書かないワンストップ窓口』システムを導入し、まずは証明書発行手続きの『書かない窓口』の運用を開始します。

■書かない窓口のイメージ



期待できる効果

○市民の利便性向上

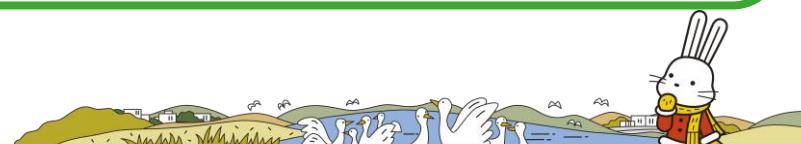
例えば…

6人世帯の転入手手続きでの効果を想定した場合

- ・住所や生年月日を手書きする回数：**削減**
住所：21回 ⇒ 0回
生年月日：23回 ⇒ 0回
- ・府内に滞在する時間：**30分程度短縮**
130分程度 ⇒ 100分程度

○職員の業務効率化

- ・自動で府内システムへの入力や証明書の印刷





『書かないワンストップ窓口』スタート！

～市民と職員にやさしい窓口へのファーストステップ～



記者会見資料

■本運用開始日と対象窓口

令和8年 **2月12日 (木)** : 市民課、市民税課

2月19日 (木) : 6支所 (清水・北信・飯坂・松川・信夫・吾妻) 、
西口行政サービスコーナー

2月25日 (水) : その他の支所、茂庭出張所

■対象手続き

50種類の証明書の発行

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・課税(非課税)証明書
- ・所得証明書 など

令和8年6月以降、220種類の手続きを追加

住所異動が伴う手続きなどを追加・拡充し、
『書かないワンストップ窓口』を開始します。

本日
記者会見
終了後

馬場市長による窓口体験 (デモンストレーション)

- 場所 : 市役所本庁舎 市民課総合窓口
- 内容 : 市長が『書かない窓口』を体験し、
住民票の写しを取得します。

