

証明書発行分野における「書かない窓口」の導入について

1 概要

令和4年1月4日の新庁舎供用開始に当たり、一部の窓口及び手続きについて、窓口で申請書を書かない、「書かない窓口」を導入します。

具体的には、窓口利用者からマイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を提示していただき、本人確認ができれば、職員が住所・氏名・生年月日などの情報や申請内容を聞き取りしながらシステム入力を行い、申請書を作成いたします。

その申請書の内容を確認していただき、間違いがなければ署名をしていただくことで申請手続きが完了します。

2 対象窓口

本庁市民サービス課の窓口

3 対象手続きと導入時期

- 証明書発行に関する手続き（令和4年1月4日から）
（住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書・税証明など63手続き）
- 住民異動（転入・転出・転居）、世帯変更に関する手続き（運用検証を行いながら追加）

4 効果

これまでは名前や住所、生年月日などを交付申請書に記載する必要があり、さらに住民票や戸籍証明書・所得証明書など、必要な証明書毎に申請書を書かなくてはなりませんでした。

「書かない窓口」では、どんな証明書が必要か、職員がお伺いして申請書を作成するため、市民の皆様が申請書に記入する手間がなくなります。（署名のみお願いします）

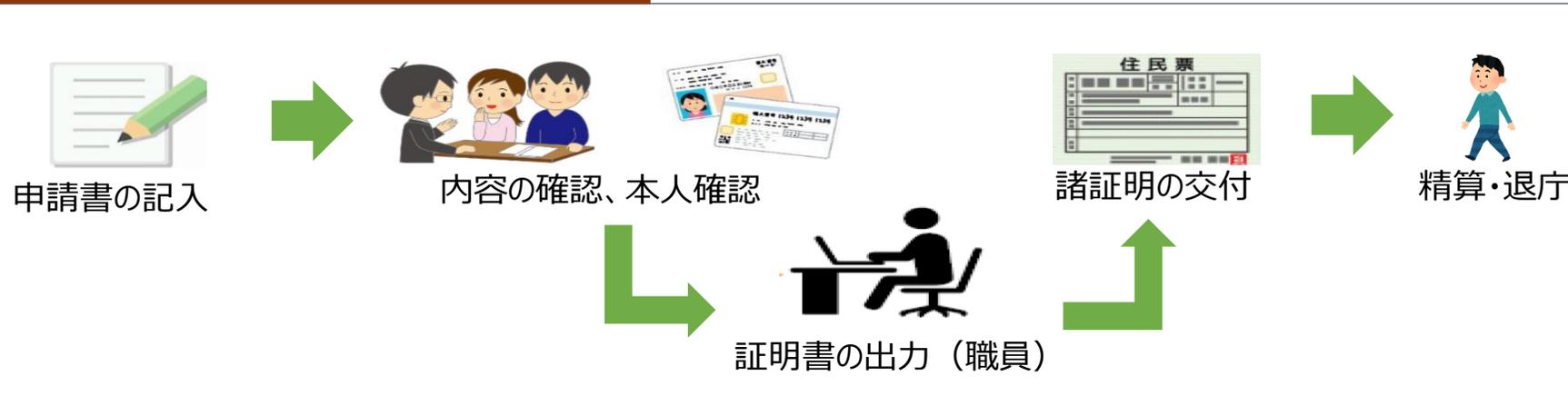
窓口手続きにかかる時間の短縮とともに、手書き文字の判読や書き間違いの補正等に係る職員の作業負担が軽減でき、市民サービスの向上と事務の効率化が図られます。

問合せ先
岩見沢市市民環境部
市民サービス課
35-4187

「書かない窓口」とは

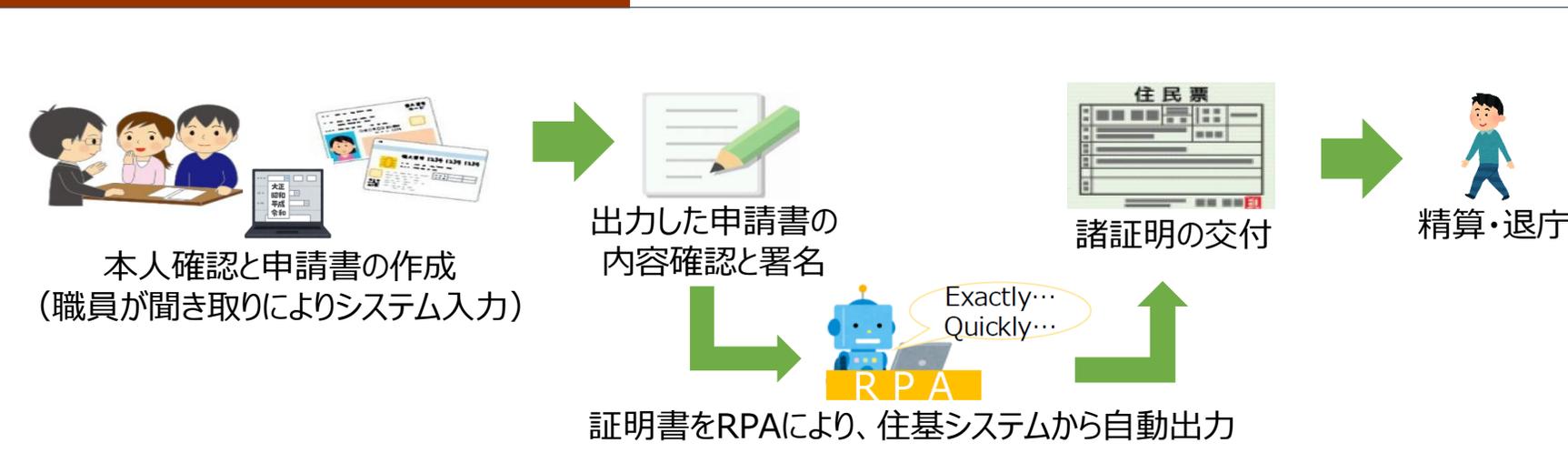
運転免許証などの本人確認書類を提示していただき、本人確認ができれば、職員が申請内容を聞き取りの上、システム入力を行い、申請書を作成いたします。印刷された申請書の内容をご確認いただき、ご署名をいただければ、申請手続きが完了となります。

現行



- (市民)
 - 申請書の記入
- (職員)
 - 内容の確認、本人確認
 - 証明書の出力
 - 証明書の交付

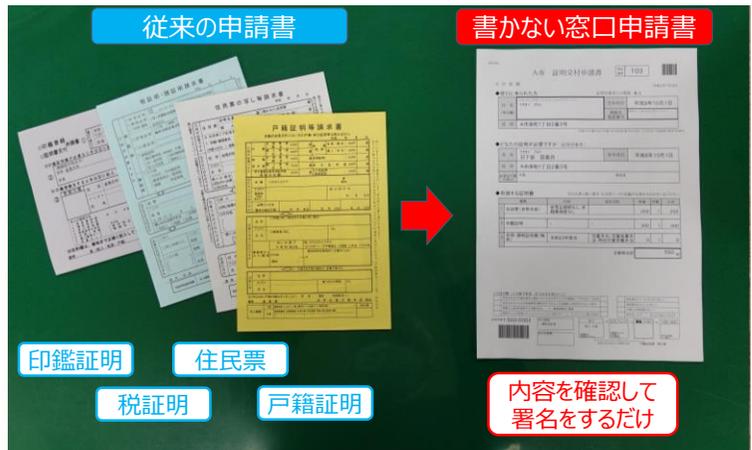
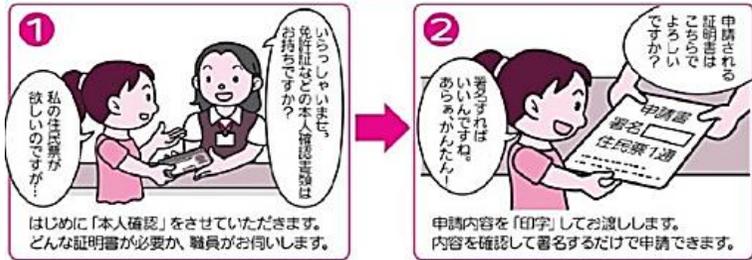
「書かない窓口」



- (市民)
 - 申請書の内容確認、署名
- (職員)
 - 本人確認、申請書の作成
 - 証明書の交付

システム導入に伴う窓口の改善イメージ

窓口で申請書を書かない、「書かない窓口」



住所や名前を何度も書かなくて済むようになったし、難しい申請書の書き方にも悩まないわ。



記載台で「申請書」をさがしたり、「書き方」を聞いたり、ということもなくなるわ。

業務フロー（比較）



令和4年1月4日から

