

書かない窓口の導入について

1 「書かない窓口」とは

「書かない窓口」とは、職員が来庁者に内容を聞き取りながら、システムを確認して申請書を作成・出力し、来庁者は申請書等の全てを記入することなく、内容確認と署名（又は確認）のみで手続を完了できる窓口サービスのこと。

市では、全国で進められている窓口業務標準化システムを、令和 9 年 1 月から導入し、その状況等を踏まえながら、「書かない窓口」の導入に向けた検討を進めている。

2 導入効果

(1) 市民の利便性向上

- ・申請書の記入等、手続全体にかかる時間や待ち時間が減少
- ・記載漏れや書き間違いが減少
- ・高齢者や障がいのある方など、書類の記入が困難な方でも申請が容易

(2) 行政事務の効率化

- ・手続全体にかかる業務時間が減少
- ・必要な手続の聞き取り、関連する手続の確認時間が減少
- ・システムで確認できるため、全体の手続を把握可能（手続漏れを防止）

3 今後の予定

時 期	内 容
令和 9 年 1 月	窓口業務標準化システムの導入
令和 9 年度	ワンストップ窓口の対象手続の決定
	窓口業務標準化システムに対応する書かない窓口システムの選定・導入

4 検討事項

- ・書かない窓口、窓口業務標準化システムの他課との連携範囲の決定
- ・ワンストップ窓口の対象となる手続の範囲の決定
- ・窓口レイアウトの見直し