

書かない窓口システム運用開始について

本市では令和6年度より市民等の来庁者にとってより良い窓口（＝案内が分かりやすく迷わない、呼び出しまでに待たない、多くの申請書に書かない等）の実現を目指して窓口業務改革を推進しています。その一環として申請書等の記入負担を軽減する「書かない窓口システム」の導入を進め、令和8年2月25日より試行的・部分的に運用を開始しました。

これまでは、来庁者が記載台で申請書や書類に直接記入いただいていたのですが、書かない窓口システム導入後は、市が保有する住民基本台帳のデータなどの情報を活用し、申請に必要な追加情報を職員がお伺いして申請書が作成されます。転入者や市外の来庁者については、マイナンバーカードや運転免許証の情報を機器で読み取り申請書が作成されます。来庁者は内容を確認し、原則署名するだけで申請が完了します。これにより、来庁者の申請に係る負担を軽減します。

記

1 システムの概要

らくまど窓口 DXSaaS 版（株式会社北見コンピューター・ビジネス）

- ・ 「らくまど」は全国で約60～70の団体で導入されている窓口受付支援システム
- ・ 住民基本台帳システム・市税システム等とデータ連携して運用
- ・ 令和7年度にシステム利用環境を整備した所管課は5課
（市民課、国保医療課、介護保険課、子ども政策課、子ども家庭課）

2 運用開始日時

令和8年2月25日（水）

3 対象手続

- ・ 住民異動（転入・転居・転出等）
- ・ 住民異動に伴う国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、児童手当等の手続き
- ・ マイナンバーカード（電子証明書更新・暗証番号再設定）
- ・ 証明書発行 ※評価証明等一部の証明は対象外

※書かない窓口システム運用開始に伴い、本庁舎1階の記載台を撤去し、市民待ち合いスペースのレイアウトを変更しました。

※事業者や士業等による手続きは紙申請で受付する必要があるため一部の記載台を残しています。

【参考】窓口業務改革の取組の経過と今後

(1) 第1弾（令和7年9月29日～） 狙い：「迷わない」窓口

- ① 個人番号カード交付担当を本庁1階へ移転
- ② 案内員（フロアガイド）を配置
- ③ 番号発券機拡充（介護保険課、国保医療課を対象に追加）



<第1弾のイメージ図>

(2) 第2弾（令和8年2月25日～） 狙い：「書かない」「待たない」窓口

- ・書かない窓口システムの試行的・部分的な運用開始（上記3のとおり）



<第2弾のイメージ図>

(3) 今後の計画（令和8年度～）

書かない窓口システムの対象手続きを順次拡大していきます。