

／ 書かない 行かない まわらない ／

みんなに優しい

窓口改革推進中

特集号

市では、市民の利便性向上と内部業務の効率化を目的とするDX（デジタル・トランスフォーメーション）の一環として「書かない 行かない まわらない みんなに優しい 窓口改革プロジェクト」を進めています。窓口における課題を解消し、市民の皆さまに安心安全かつ快適にご利用いただくためさまざまな取組を順次スタートします。

わからない…

書類はどう書いたらいい？
どの窓口に行けばいい？
どの手続が必要？

何度も…

同じことを書く…
同じ説明をする…

できない…

市役所に行かないと
手続できない…
座ってゆっくり待つ
場所がない…



みなさんの困りごとを
窓口改革で解決します！



 **書かない** _申請書に書かなくてもいい◎

書かない窓口

 **行かない** _市役所に行かなくてもいい◎

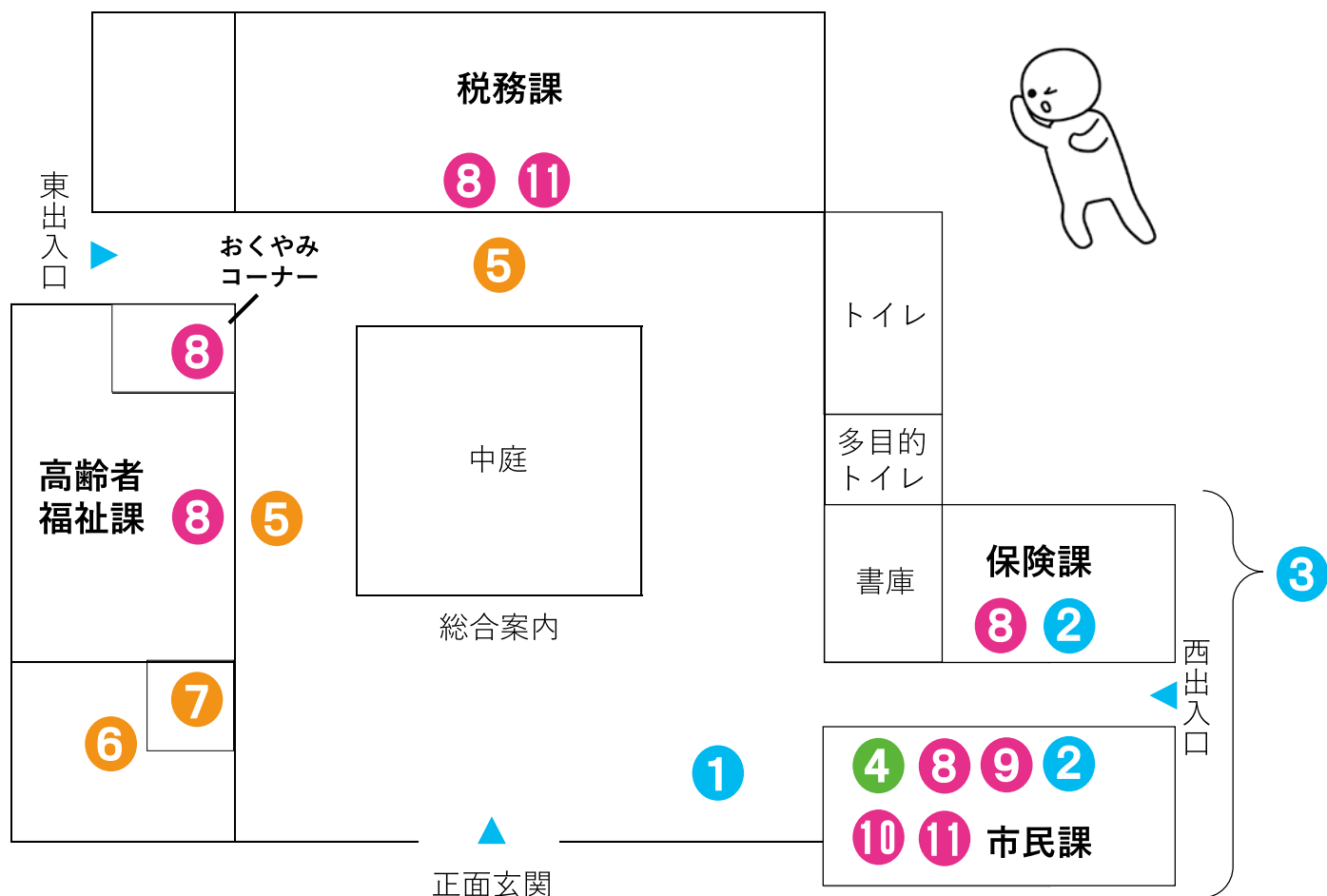
オンライン申請

 **まわらない** _複数の課をまわらなくてもいい◎

ワンストップ窓口

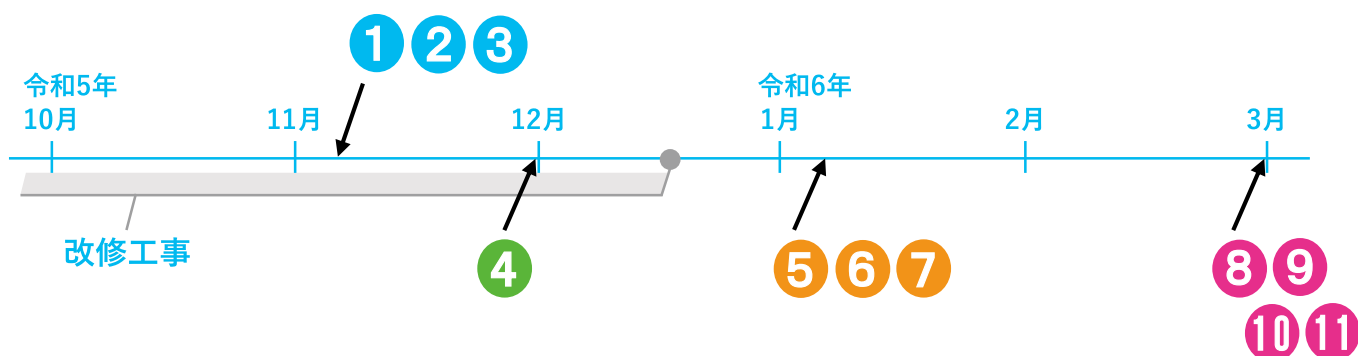
窓口改革フロアマップ（市役所本庁舎1階）

市民課と保険課の執務室変更は、11月6日（月）からです。



窓口改革スケジュール

各種サービスに関する詳細は、今後、広報ますだにて順次お知らせします。



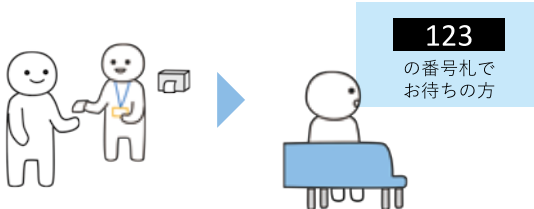
窓口の〇〇が変わります！

今後、以下の取組を順次スタートします。
各番号は右ページのフロアマップおよび
スケジュールに対応しています。

令和5年11月～

1 発券機・大型モニター・待合ロビー

待合ロビーに発券機を設置します。市民課・保険課にご用の方は発券してお待ちください。ロビーの大型モニターで待ち人数が確認できます。発券機の操作は職員がお手伝いします。



2 ローカウンター

市民課・保険課の受付カウンターが変わります。時間のかかる手続きも座って行うことができます。両サイドのパーテーション（衝立）でプライバシー面も安心です。

3 執務室変更

市民課・保険課の執務室が入れ替わります。受付窓口が増えて待ち時間が短縮されます。

令和5年12月～

4 キャッシュレス決済

市民課窓口でキャッシュレス決済を導入します。現金のほか、クレジットカード、電子マネー、二次元コードでお支払いができます。自動釣銭機で現金の受け渡しもスムーズです。

令和6年1月～

5 わかりやすい案内サイン

案内サインの「業務名」を大きく表示します。どの窓口に行けばよいか迷うことがありません。

6 多目的スペース

企画展示などを行う場所を設置します。休憩などにも自由にご利用ください。

7 ベビールーム

授乳やおむつ替えなどの専用ルームを設置します。どなたでもご利用になれます。
※安全管理上、給湯器などはございません。

令和6年3月～

8 書かない窓口

職員が聞き取りにより申請書等を作成します。申請書への記入がなくなり、本人確認書類のご提示とご署名だけで手続きできます。

「書かない窓口」を設置する窓口

市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、障がい者福祉課、子ども福祉課

9 ライフイベントワンストップ窓口

引越、出生、婚姻等のライフイベントに伴って必要となる手続きを市民課でまとめて受付けます。担当課窓口をご案内する場合もご用件を引き継ぎますので、何度も説明する負担がありません。

市民課で新たに受付する手続

国民健康保険、介護保険証の変更、児童手当、お子さんの予防接種 等

10 証明発行ワンストップ窓口

市民課に証明発行専用窓口を設置します。税証明が市民課でも取得できるようになります。税務課でもこれまでどおり証明発行ができます。

市民課で新たに交付する証明

所得・課税証明、納税証明

11 オンライン申請

マイナンバーカードを活用して、各種証明の交付申請がスマートフォンやパソコンから行えます。

オンライン申請できる証明

住民票、戸籍証明、印鑑証明、所得・課税証明、納税証明



＼平成29年から実施中／ コンビニでも証明書が取得できます

マイナンバーカードを活用して、コンビニエンスストアのマルチコピー機で証明書を取得することができます。

取得できる証明書

住民票、印鑑証明、所得・課税証明

利用可能時間

6：30～23：00まで



書かない窓口ご利用のながれ

- 1 窓口で必要な書類を伝え、本人確認書類を提示
- 2 聞き取りにより職員が申請書を作成
- 3 印刷された申請書の内容を確認し、署名をするだけでOK



Q すべての申請が書かずにできるのですか？

A 手続きによってはご記入いただくものもあります。

Q 本人以外が申請する場合はどうしたらいいですか？

A 手続きによっては、委任状など、代理で手続きをすることを証明する書類が必要となります。

ワンストップ窓口ご利用のながれ

例えば、益田市内で転居をしたとき…

これまでの窓口



これからの窓口



ほとんどの手続が1つの窓口で行えます。

証明発行も1つの窓口で！



Q 市民課が全ての業務を担当するのですか？

A 市民課では書類のお預かりとご案内のみを行います。受付後の業務は、従来どおり担当部署が行います。

Q 保険証や医療証の受取はどうしたらいいですか？

A 後日担当部署から郵送します。即日受取をご希望の場合は担当窓口をご案内します。

Q 手続の際に相談したいことがある場合はどうすればいいですか？

A 必要に応じて担当部署をご案内します。遠慮なくご相談ください。

Q 税証明は市民課でしか発行できなくなるのですか？

A これまでどおり、税務課でも発行します。

Q キャッシュレスでの支払いは市民課でしかできないのですか？

A 市民課のみでのご利用となります。

改修工事のお知らせ

窓口改革に伴う本庁舎1階の改修工事のため、庁舎内の一部にパネル囲いを行います。

パネル囲い期間：9月29日（金）～11月5日（日）（予定）

市民の皆さまにはご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、改修工事中も各窓口は通常通りご利用いただけます。

