「書かない窓口」を開始します

令和8年11月 市長定例記者会見　資料4

目的



※画像は生成AIにより作成

　引越し・出生・おくやみなどのライフイベントに伴う手続は多岐にわたり、氏名、住所などを何度も書く必要があるほか、窓口ごとに待ち時間が生じ、手続全体に時間を要するなど、来庁される皆さまの負担となっています。

　こうした課題を踏まえ、本市では、窓口での受付方法や受付後の事務処理を見直し、来庁者の手続負担の軽減と市民サービスの向上、職員の業務効率化を推進します。

運用開始日

令和９年２月１０日（水）

導入のポイント

① 本庁・支所などで「書かない窓口」を一斉スタート

本庁の市民課や関係課、各支所など２０部署で、共通の窓口支援システムで「書かない窓口」を開始します。
窓口支援システムの対象は、１００の手続です。

② 本庁舎の市民課で一部の関連手続をまとめて受け付ける「ワンストップ窓口」を開始

引越し・出生・おくやみなどのライフイベントに伴う３８の手続※を対象に、各担当課の窓口を回ることなく、市民課で受け付けます。　※３８の手続は、別添資料参照

③ 受付だけでなく、その後の事務処理まで効率化

基幹業務システム等とのデータ連携やRPA※による入力作業の一部自動化を進め、申請書の作成から受付後の事務処理まで見直します。※RPA(ﾛﾎﾞﾃｨｯｸ･ﾌﾟﾛｾｽ･ｵｰﾄﾒｰｼｮﾝ)とは、パソコン上で行う定型的な入力や転記などの作業を、自動化する仕組み。

「書かない窓口」を開始します

事業内容

	書かない窓口
内容	職員が来庁者に必要事項を聞き取ることなどにより、申請書を作成し、来庁者は確認のための署名を行う。 ※市民課及び各支所では、対象手続の一部でタブレットによる「電子サイン」を行う。 　他の窓口では、紙の申請書に署名をいただく。
対象窓口	市民課、国保年金課、長寿福祉課、障害福祉課、子育て支援課、税制課、資産税課、児童生徒支援課及び各支所等の窓口（一部手続）　２０部署
対象手続	住所変更の届出、住民票の写し等及び税証明等の各種証明書の請求、 国保等資格の異動に伴う手続、介護保険の資格取得に関する届出、 身体障害者手帳に関する手続、児童手当の認定に関する手続など　１００手続

期待される効果

・複数の書類への記入省略や記載ミスの抑制
・ワンストップ窓口の導入による市民の待ち時間及び移動負担の軽減
・受付内容を別のシステムへ自動入力するツール（RPA）の一部導入による業務効率化

その他

・本庁舎１階窓口（市民課、国保年金課、長寿福祉課、障害福祉課、税証明窓口）に共通発券機の設置
・市ホームページで本庁舎１階窓口の待機状況が確認可能

本庁における「書かない窓口」のイメージ

従来の流れ



導入後の流れ（書かない窓口）



※画像は生成AIにより作成

主な変更点

- 記載台での記入は原則不要。職員が聞き取り、申請書を作成する。
- 来庁者が内容を確認して署名。市民課の対象手続の一部ではタブレットで電子サインを行う。
- 市民課では、引越し・出生・おくやみなどに伴う関連３８手続をまとめて受け付け、窓口を回る回数の軽減を図ります。手続の内容によっては、担当課をご案内する場合があります。

新たな窓口環境のイメージ（本庁舎１階フロア）

改装前





改装後
イメージ



大分市ワンストップ化手続き一覧表

No	部局	業務担当課	手続き
1	市長部局	長寿福祉課	介護保険認定申請
2			介護保険資格喪失届
3			介護保険資格異動（取得・異動・喪失）
4			介護保険被保険者証等送付先の設定等
5			長寿応援バス乗車証の返還
6			はり・きゅう利用者証の返還
7			介護保険給付費及び介護保険料還付金の受領に関する申立書
8			高額介護サービス費支給申請書
9		障害福祉課	障害者医療費助成変更届
10			障がい者タクシー利用券の返還
11			未支払手当請求（特別障害者手当、障害児福祉手当）
12			本人死亡に伴う、相続人口座の登録
13			死亡通知書（手帳の返還）
14			死亡届（特別障害者手当、障害児福祉手当）
15			療育手帳返還の届出（死亡）
16			身体障害者手帳返還の届出（死亡）
17			障害福祉関係送付先の設定等
18		国保年金課	後期高齢者医療資格取得・変更の届出
19			国民健康保険資格取得の届出
20			国民健康保険資格変更の届出※世帯主変更・住所変更
21			国民健康保険資格喪失の届出
22			後期高齢者医療資格喪失の届出
23			後期高齢者医療被保険者証等送付先の設定等
24			国民健康保険税通知書関係送付先の設定等
25		保健予防課	難病医療費助成制度の申請（返還届）
26		広聴広報課	新聞のおめでた欄への掲載依頼
27		廃棄物対策課	浄化槽管理者変更報告書
28		衛生課	犬の飼い主情報等の変更手続き
29		清掃業務課	し尿の受付
30			ごみカレンダー交付
31			ゴミの分別方法交付
32		防災危機管理課	防災マニュアル交付
33		子育て支援課	児童手当請求認定書
34			児童手当改定請求書（増）
35			大分市子ども医療費助成受給資格登録申請書
36	上下水道局	営業課	水道料金納付書交付
37	教育委員会	児童生徒支援課	入学通知書交付
38			学区外就学許可申請