

市役所1階が“やさしく” 生まれ変わりました

問 市民課 (☎内線 120)
CX共創室 (☎内線 382)

「待ち時間が長い」「何度も同じことを書かされる」
そんな不便を当たり前にならないため、市では「待た
ない」「書かない」「迷わない」「行かない」窓口改
革を進めています。デジタル技術と職員による温か
なサポートを組み合わせ、誰もが迷わず心地よく利
用できる「やさしい市役所」を目指しています。

待たない 「あと何人？」がわかる 混雑状況が見える発券機



スマホ画面

窓口の待ち人数がスマート
フォンからリアルタイムで確
認可能に。混雑を避けて来
庁できるほか、一新した待合
スペースで、順番ま
でゆったりとお待ち
いただけます。



書かない 何度も名前を書く手間、ゼロに 申請書自動作成システム



端末にマイナンバーカー
ドをかざして必要事項
を選ぶだけで、申請書
に氏名や住所が自動で
印字されます。
同じことを何度も書く負
担や書き間違いの不安
をなくします。

迷わない 「どこへ行けば？」の不安を解消 窓口カウンターをリニューアル



総合案内と窓口カウ
ンターを刷新し、直感的
に場所がわかるフロア
へ。機器操作が不安な
方には、フロアアテン
ダントが寄り添い、丁
寧にご案内します。

行かない 24時間、どこでも市役所に 証明書のオンライン申請



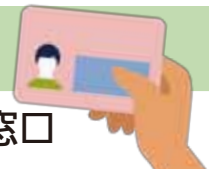
住民票の写し



戸籍関係証明書

マイナンバーカードとスマート
フォンで、24時間いつでも申請！
お支払いもキャッシュレスで、証
明書はご自宅へ郵送でお届けし
ます。さらに、今年度中にはコン
ビニエンスストアで証明書を受
け取れるシステムも導入予定で
す。(詳しくは3ページ)

マイナンバーカードの「困った！」をサポートします



専用コールセンター

オペレーターがマイナンバー
カードの疑問にお答えしま
す。土日祝も20時まで対応。
日中お忙しい方もお気軽にご
相談ください。

電話 66-1120

受付時間 8時30分～20時まで
土日祝も対応



オンラインサポート窓口

専門ブースでマイナンバーカー
ド交付申請の写真撮影や入
力補助をオペレーターがサ
ポート。デジタルが苦手な方
でも、会話をしながら安心し
てご利用いただけます。

