

令和7年1月27日



1月29日から 「書かないワンストップ窓口」の運用を開始

“頼りになる窓口”の実現にむけて

裾野市マスコットキャラクター

裾野市では、市役所での手続きがスムーズに終わり、悩みがあれば安心して相談できる“頼りになる窓口”の実現を目指し、2025年1月29日より「書かないワンストップ窓口」を運用開始します。

1月29日現在では、市民課から始まる住民異動や戸籍異動、これに伴う国保年金課、介護保険課での主な手続きを、市民課内に設置するワンストップ窓口で対応します。また、税務課で担当していた一部の証明発行業務もワンストップ窓口に集約します。窓口では、デジタル庁が選定した窓口 DXSaaS（書かないワンストップ窓口のシステム）を活用し、来庁者の申請書記入を最小限にします。

市では今後も、ワンストップ窓口で利用可能な手続きを拡充してまいります。

各支所（深良支所、富岡支所、須山支所）ではこれまで通りの窓口受付を継続します。

この“頼りになる窓口”実現に向けた取組は、総務省自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに選定され、市が令和6年度に集中的に取り組んでいるものです。

窓口の特徴

「書かない」

窓口での手続きを簡略化し、来庁者の手書きでの申請書記入を最小限にします。来庁者の皆さまの情報を元に必要な手続き内容を確認しながら申請書を作成します。来庁者は内容を確認し、サインをするだけで手続きを完了します。

書かない手続きの対象となる手続き

・住民票（世帯全員・世帯一部）、戸籍証明（全部・謄本）、戸籍の附票（全部・謄本）、課税（所得）証明書、納税証明書、転入、転居、転出、出生、婚姻、離婚、死亡、おくやみ、印鑑登録および印鑑登録証明（→次頁につづきます）

担当

裾野市 デジタル部 業務改革課
電話 055-995-1871
担当課長： 山下
担当者： 中原

「ワンストップ」

複数の手続きを一つのゾーンで完了できるように、関連する手続きを一括して行います。これにより、複数の窓口を回る必要が最小限になり、手続きにかかる時間と労力が大幅に軽減されます。

ワンストップの対象となる手続き

・転入、転居、転出、出生、婚姻、離婚、死亡、おくやみ、印鑑登録および印鑑登録証明

新しい窓口レイアウト

裾野市役所 1 階のフロアレイアウトも一新され、「手続きゾーン」「相談ゾーン」「くらしゾーン」に分けて、来庁者の目的に応じた窓口配置を行っています。これにより、より快適で効率的な窓口サービスの提供を目指しています。

レイアウト更新の詳細については、以下のリンクからご確認いただけます。

裾野市「書かないワンストップ窓口」詳細情報

<https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/10/1/dx/tayorininarumadoguchi/20058.html>

今後の取り組み

ご相談が必要なときは、これまでと同様に専門の部署がお受けします。

ライフイベント（転入・転出・転居などの住所変更、出生・おくやみ・結婚・離婚などの戸籍に関する届出）に伴う様々な手続きを極力 1 か所の窓口で済ませることができるよう、段階的にワンストップ化を進めていきます。

問合せ／裾野市 デジタル部 業務改革課 担当：中原

Tel055-995-1871