

さらに“頼りになる窓口”へ サービス改善に向けて、意見を聞かせてください



“頼りになる窓口”づくり

市では手続きや困りごとの相談のために市役所などを訪れる市民にとって、“頼りになる窓口”の構築に取り組んでいます。継続的なサービス改善のために、市民課、介護保険課、国保年金課で、窓口サービスに関する利用者アンケートを実施しています。市民の皆さんの声を聞かせてください。

☎業務改革課 995-1871

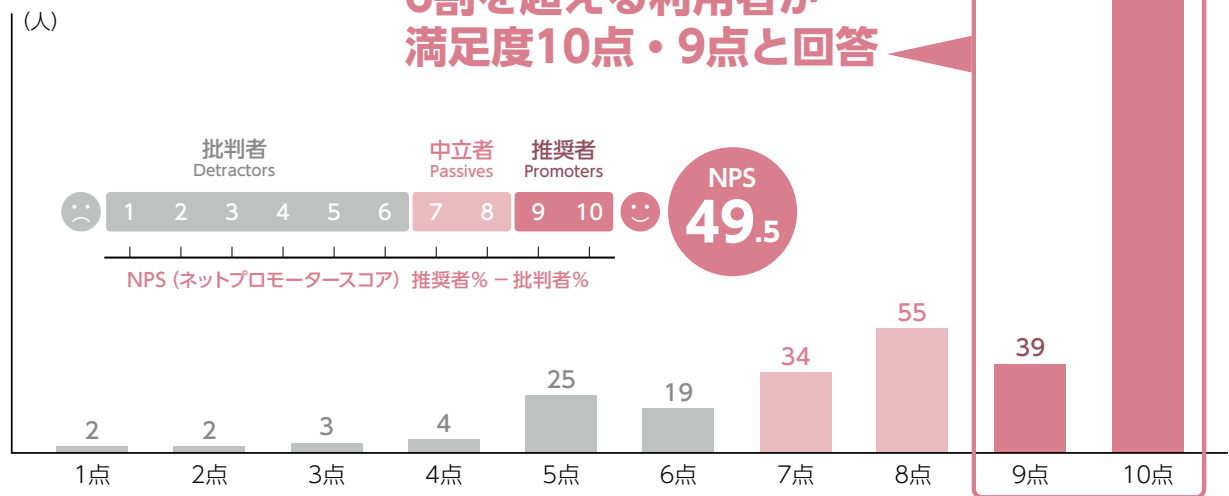


窓口サービス
アンケート

窓口サービスアンケートを基にサービス改善に取り組んでいます

窓口利用満足度(10点満点)

4月～8月回答者数：394人



アンケート回答(抜粋)

6点以下

- オンラインで申請できるようにしてほしい。
- 必要なものはウェブサイトで分かりやすく表示してほしい。
- 以前とさほど変わらない。
- 予約が面倒くさい。
- 予約していなかったのですぐに手続きできなかった。

オンライン申請やウェブサイトの充実、窓口予約の周知に取り組みます。

7-8点

- 申請してからの待ち時間が長く感じる。
- スピードアップに期待したい。
- 移動ルートが分かりにくい。
- 専門用語が多い。

待ち時間の短縮に一定の成果が出ています。手続きの処理時間の短縮、複数部署にまたがる手続きのサービス改善に取り組みます。



9-10点

- オンライン予約が良い。到着してから完了までが短く感じた。
- 事前の予約でスムーズに受け付けができた。

窓口予約を推進します。

- 課をまたいだ手続きでも手際良い対応だった。
- 記入することなく口頭で伝えて済んだ。

書かない窓口を充実します。

市民課窓口はオンライン予約を利用してください

市役所で最も多くの手続きが行われる市民課では、令和5年1月から窓口のオンライン予約を行なっています。来庁時の待ち時間を飛躍的に短縮することができるオンライン予約を利用してください。予約はスマホからできます。予約無しで市役所を訪れた場合は、市民課にある予約機で予約ができます。

市内の転居、出生・死亡・婚姻など（戸籍届出）、パスポート申請・交付、マイナンバーカードの受け取り・更新・暗証番号の再設定、仮ナンバー



予約ページ

到着してから完了までが短く感じた。



対象手続

住民票、印鑑登録、印鑑登録証発行、転入・転出・

市役所では、書かない窓口を始めています

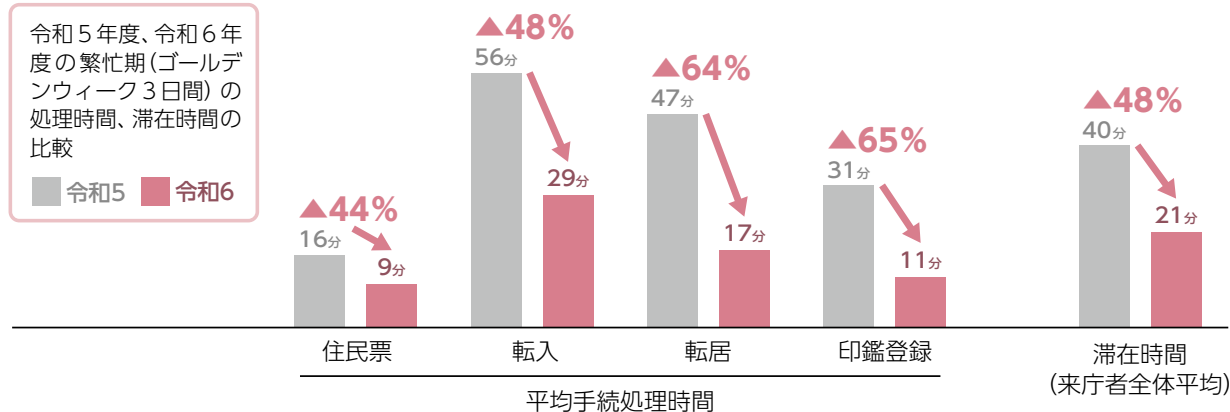
申請書類での市民の皆さんの「手書き」を減らす書かない窓口を、おくやみコーナーや市民課での一部手続で実施しています。窓口のカウンターが空いている場合は申請書類は職員が案内しながら一緒に

作成し、手続きの処理時間を短縮しています。

申請書に記入することなく
□頭で手続きが済んだ。



書かない窓口により手続き時間の短縮につながっています



各種証明書はコンビニなどでも取得できます

マイナンバーカードを利用するとコンビニなどにあるマルチコピー機で、住民票などの各種証明書を取得できます。

対象手続

- 住民票の写し（個人か世帯全員分）
- 印鑑登録証明書（カード名義人のみ）
- 課税（所得）証明書（カード名義人の最新年度のみ）

留意点

利用時間／6時30分～23時 ※12月29日～1月3日を除く

サービスを利用するためには、マイナンバーカードと「利用者証明用電子証明書の暗証番号（数字4桁）」が必要です。





コンビニ交付を体験できる、らくらく窓口証明書交付サービスを開始

10月2日(水)から、マイナンバーカードを利用することでタッチパネル端末機の簡単な操作で証明書を発行するらくらく窓口証明書交付サービスを開始します。

コンビニ交付と同じ手順で手続きをするので、コンビニ交付を使ったことがない人でも安心して手順を確認することができます。

利用方法

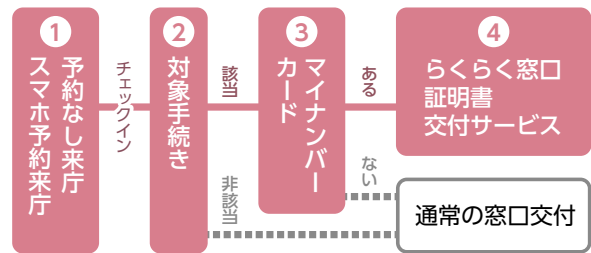
窓口オンライン予約か市民課の発券機でらくらく窓口証明書交付サービスの対象になる証明書の取得を選択した場合、手続きのときにらくらく窓口証明書交付サービスを案内します。マイナンバーカードを持っている場合は、らくらく窓口証明書交付サービスで手続きをお願いします。

利用時間

市役所開庁時間（平日8時30分～17時15分、水曜日のみ8時30分～19時）

取得できる証明書

- 住民票の写し（個人か世帯全員分） 300円
- 印鑑登録証明書（カード名義人のみ） 300円
- 課税(所得)証明書（カード名義人の最新年度のみ） 300円



市内郵便局でもマイナンバーカードの更新ができるようになります

10月1日(火)から、マイナンバーカードの更新が市内全ての郵便局でもできるようになります。

【取り扱い業務】

- ①カードの更新（有効期間10年のカードを持っている人で、発行後5回目の誕生日を迎え、国からの通知が届いた場合。青色の通知書には「お住まいの市区町村窓口へ」と記載されていますが、市内全ての郵便局でも手続きができます）

- ②暗証番号の初期化（暗証番号を忘れた場合やロックされた場合）
- ③暗証番号の新規発行（カード受取時に暗証番号を設定しなかった場合）

【取り扱い郵便局】

須山郵便局、裾野御宿郵便局、裾野岩波郵便局、いずみ郵便局、裾野市役所前郵便局、裾野郵便局

【取り扱い時間】

9時～16時（土日祝日、年末年始などを除く）

10月31日(木)に駿豆地区12市町広域窓口サービスが終了

マイナンバーカードによるコンビニ交付サービスや戸籍の広域交付の開始により、住民票の写しや印鑑登録証明書など、対象市町の証明書が取得できる駿豆地区12市町広域窓口サービスが10月31日(木)に終了します。今後は、次の方法で証明書が取得できます。

- 住民票の写し ▶ コンビニ交付サービス、オンライン申請、郵便請求
- 印鑑登録証明 ▶ コンビニ交付サービス
- 戸籍全部事項証明書(謄本) ▶ 戸籍証明書などの広域交付、オンライン申請、郵便請求
- 戸籍個人事項証明書(抄本) ▶ オンライン申請、郵便請求