

## 「書かない窓口」の拡大について

### 1. 経緯

「書かない窓口」は、恵庭市デジタル化推進計画に基づくスマート窓口の推進の一環として、令和6年2月より市民課や債権管理課で取り扱う諸証明発行について運用を開始しているところです。

このたび、市民課では、転入、転居などの異動届についても対象となりました。

### 2. 開始日

令和6年6月12日(水) ※石狩管内では初の取組

### 3. 対象手続き

転入、転居、転出の引っ越し手続き(計3種類) ※支所・出張所は除く

### 4. 届書作成の流れ

【従 来】来庁者は6枚複写式の届書を手書きしてから、番号札を取り、カウンターで職員が内容を確認、本人確認を行う。(→手続きの必要な部署へ)

【開始後】来庁者は番号札をとり、窓口で職員が本人確認後、窓口支援システムを用いながら届書類の作成をお手伝いする。届書の内容を確認して署名(→手続きの必要な部署へ)

#### 異動届(引っ越し等)の流れ(イメージ)



従来の異動届(6枚複写)

らくまでで作成の異動届

## 5. 導入の効果

- ・記載台の一部撤去、及び届書の配架を廃止したことで、待合スペースにゆとりが生まれた。  
(申請用紙等の記入用、作業台用等に記載台を一部残している。)
- ・来庁者は、届書を探す、記入に悩む、記入の手間などの負担が軽減されるため、所要時間が短縮される。
- ・届書記入中に順番を追い越されるストレスから解放される。
- ・職員は、届書の内容を正確に作成できるため、修正作業がなくなり事務負担の軽減になる。また、他課用の 2 枚目以降の届書も、筆圧等に左右される複写式よりも見やすくなる。



## 6. 利用状況

6 月12 日(水)・13日(木)の実績

|            |     |                    |
|------------|-----|--------------------|
| 届出件数       | 49件 | ※平均 24.5 件/日       |
| うち、らくまど窓対象 | 29件 | ※平均 14.5 件/日 59.2% |

※届出種類～転入・転居・転出・世帯変更と戸籍関係(死亡・出生のみ)の合計。

婚姻・離婚などは含まれていない。

## 7. 今後について

運用状況を検証し、ライフイベント関連手続きにおけるワンストップ窓口開設に向けた検討を行い市民サービスの向上を図ります。