

The background of the slide is white and filled with numerous semi-transparent triangles in various colors including pink, yellow, and light blue. These triangles are scattered across the page, some overlapping each other, creating a festive and abstract pattern.

『書かない窓口』概要

令和5(2023)年3月
行政管理課・デジタル戦略課

【転入の例】

これまでの流れは…

家族で足利市に
引っ越してきました！

期待



どこに行けばいいかわからない

(慣れない人にとっては迷路のよう)

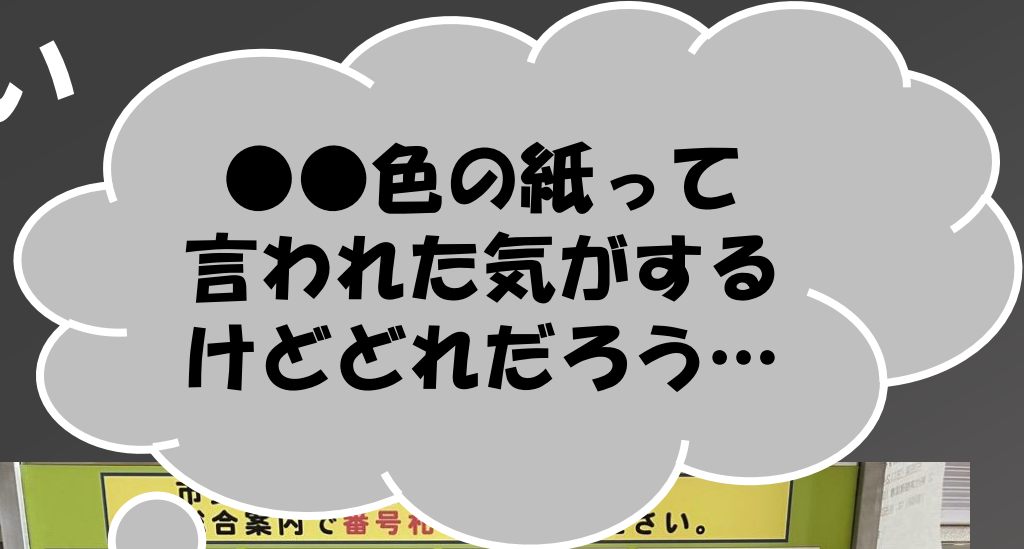
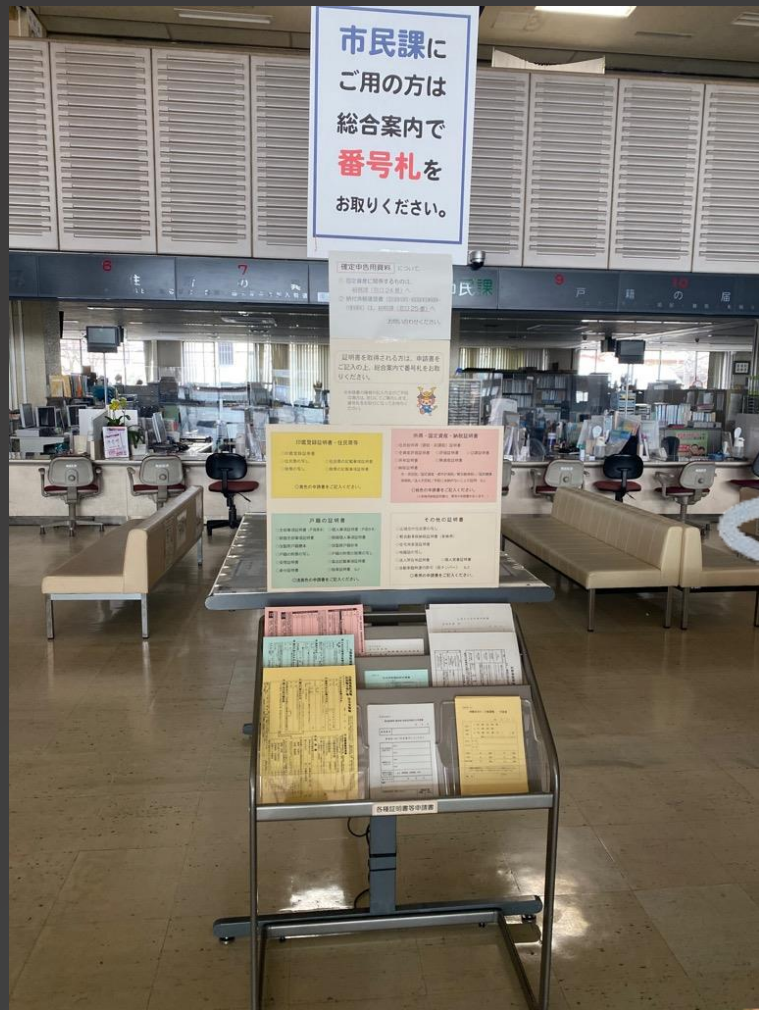
市役所に来てみたけど、どこに行けばいいのかな...



不安

何を書けばいいか分からない

(色や様式で見分けがつくのは職員だけ)



どう書けばいいか分からない

(行政用語は難しい)

令和3年4月1日より、

税証明等の

所得証明

固定資産

地籍図

仮ナンバ

住所等変更届

届出日	届出人	氏名	住所	氏名	住所
令和3年4月1日	本人	氏名	〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1	氏名	〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
届出理由	1. 本人	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	2. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	3. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	4. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	5. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	6. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	7. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	8. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	9. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所
届出理由	10. 世帯主	氏名	住所	氏名	住所

記入例はあるけど
初めて書くから
難しいな...

あっ！
書き間違え
た！



焦り

必要な手続が多く、 同じことを何度も書かないといけない

(書いて、職員の説明を聞いて…の繰り返し)

疲労

また住所に家族
の名前か…

アパート名が長くて
めんどうだな

警察署や銀行にも
行かないといけない
のに…

【転入の例】

これからは…

かんたん窓口システムが 申請書の作成をお手伝い！

記載台は最小限、 分かりやすい窓口



これまでは…



これからは…



すっきり！



総合案内で番号札を取ったら 窓口職員に呼ばれるまで待っているだけ



スマホで遊
んで待って
いよう



窓口職員に呼ばれました



テンキーと
タッチパネルが
置いてあります


操作は 主に
職員が行います

市民課

住所等変更のお手続きです。

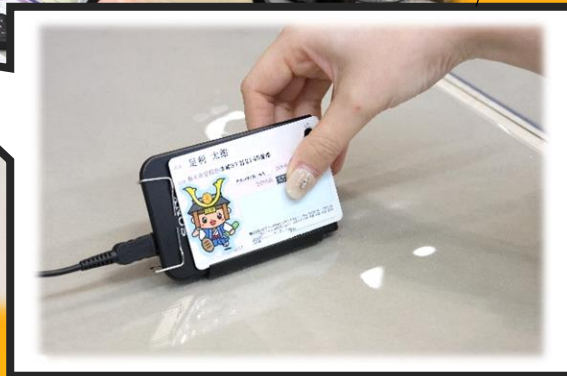
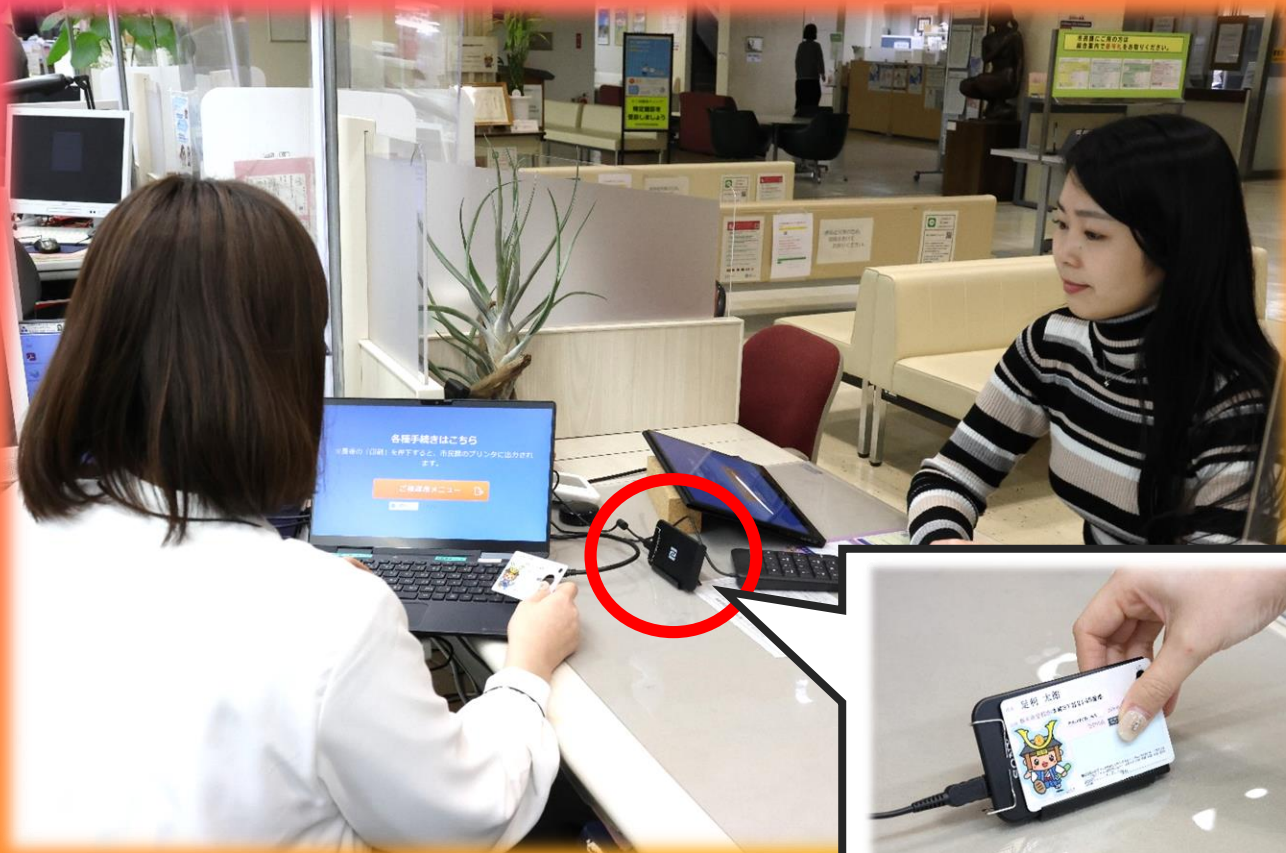
各種手続きはこちら 

1 / 25

次へ 

窓口では…

まず、専用端末（※）にマイナンバーカードをかざします



※専用端末 ICカードリーダー

（マイナンバーカードのみ対応）
→全9課（47台）配布

パシッドスキャン

（マイナンバーカード、運転免許証、
在留カードなど全7種のカードを
読み取り可）
→市民課のみ（全3台）
配布



数字4桁の暗証番号を入力（※）します

テンキーまたは
タッチパネルに
直接入力できます



※暗証番号を忘れてしまった方や足利市に住民登録がない方は？

→券面に載っている3つの項目を入力すれば、読み取り可能です。



職員に聞かれたことに答えます

本人確認 > 入力 > 繰り返し > 設問 4/9 > 確認

以下の設問に回答してください

75歳以上の方はいますか。	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
65歳以上（または40歳以上で要介護認定を受けている）方はいますか。	<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
15歳以下（中学3年生以下）のお子さんがいますか。	<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
18歳以下（高校3年生以下）のお子さんがいますか。	<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ

1 / 3



安心

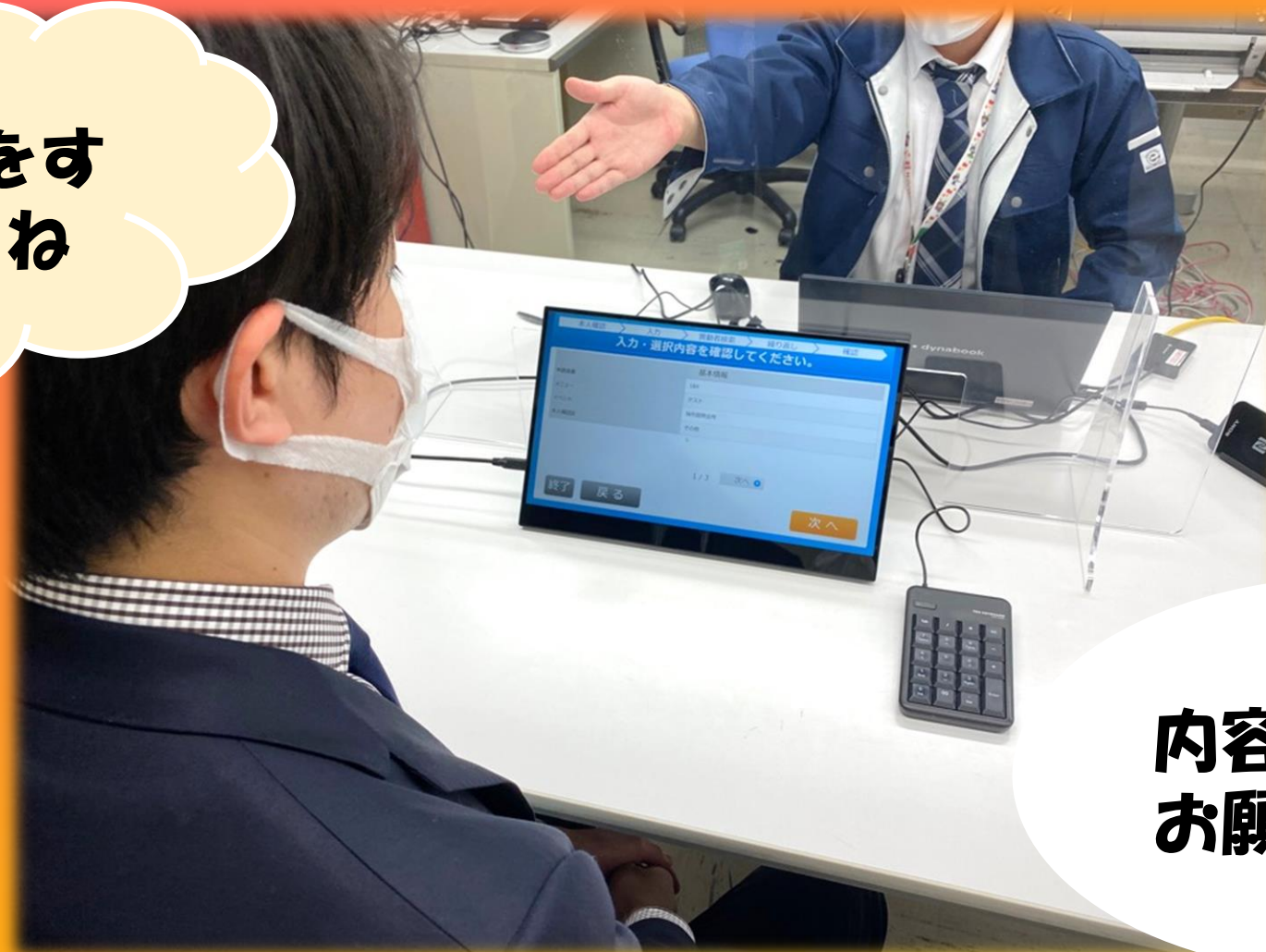
質問に
答えるだけ♪



職員が入力

住所等が印字された申請書に 必要に応じて残りの事項を自書します

あとは署名をす
ればいいのね



内容の確認を
お願いします

二次元コード（※）付きの 「手続案内票」を受け取ります

あなた専用の
必要な手続
一覧です



※受付番号の
情報のみ。
個人情報
は含みません

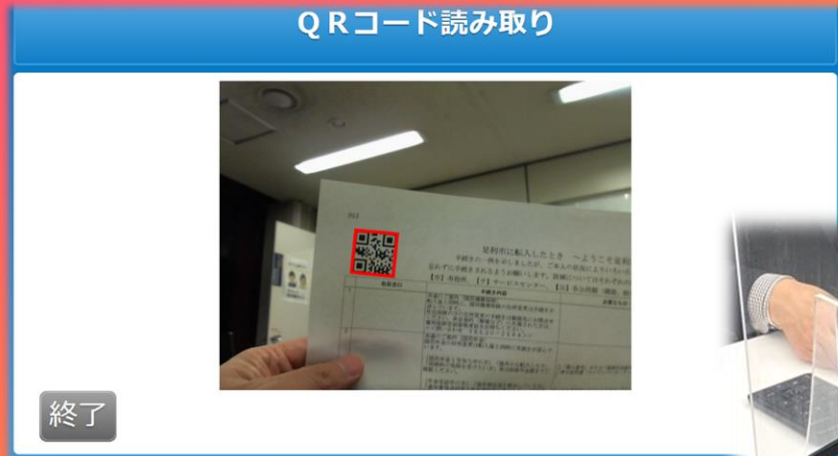
008 令和 5年 3月 1日
足利市外局番 ☎ 0284

足利市に転入したとき ～ようこそ足利市へ～
手続きの一例を示しましたが、ご本人の状況により異なる手続きがあります。
忘れずに手続きされるようお願いいたします。詳細についてはそれぞれの窓口にお問い合わせください。
【市】市役所、【サ】サービスセンター、【公】各公民館（歳取、助戸を除く）、【保】保健センター

1/1

取扱窓口	手続き内容	必要なもの・注意	受付確認
1	転入と同時に、国民健康保険の住所変更は手続きが進んでいない方、国民健康保険の住所変更の手続きは勤務先にお問合せください。非自営的（無業など）に失業された方は、雇用保険受給資格者証を所持してください。TEL20-2184>>		
2	国民年金1号加入申請の受付は、国民年金1号加入申請と同時に手続きが進みます。【国民年金1号加入申請】「海外から転入した方」「海外から転入した方」等の場合は提出が必要で、届出の受付は、届出先（転入先）の国民年金事務所（TEL0282-22-4131）にお問い合わせください。各届出申請書の受付（届出先）の受付は、届出先（転入先）の国民年金事務所（TEL0282-22-4131）にお問い合わせください。状況により即日発行ができない場合がございます。	○「個人番号」または「基礎年金番号」のわかるもの ○身分証明書（マイナンバーカード・運転免許証など） ○「個人番号」または「基礎年金番号」のわかるもの ○「個人番号」または「基礎年金番号」のわかるもの ○「個人番号」または「基礎年金番号」のわかるもの	
3	【市】市民課 【保】国民健康保険 住所変更の届出をしてください。後日、新しい保険証を郵送します。TEL20-2184>>		

各窓口で「手続案内票」の二次元コードを
読み取ってもらうことで、一から氏名や住所を
書かずに済みます

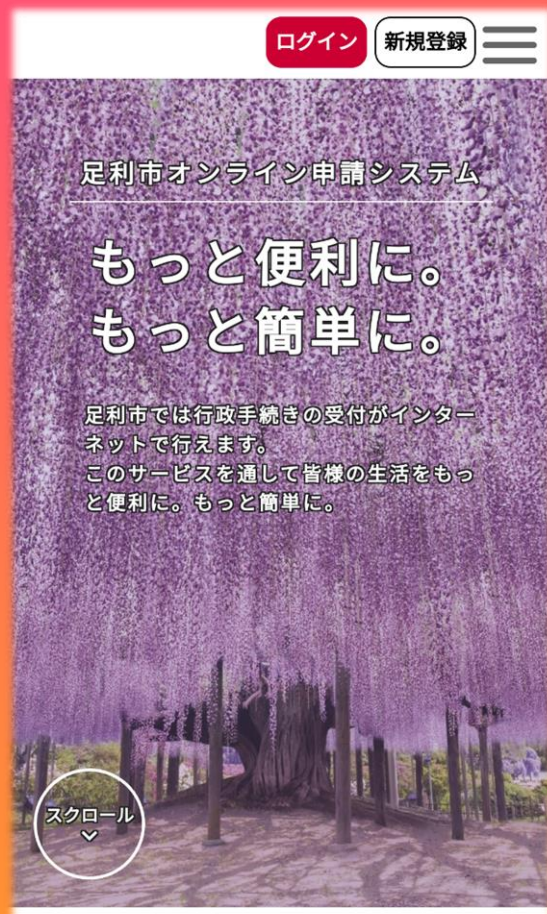


必要最低限しか
書かないから
楽ちゃん♪

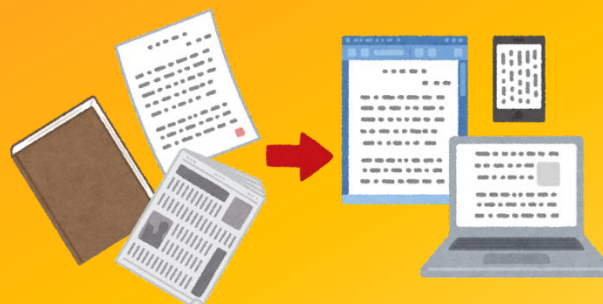
職員が読み取り



「足利市オンライン申請システム」 とも連携できます



自宅で入力
続きを窓口で！



書く負担を軽減するとともに、
市役所での滞在時間を削減できます



不慣れでも安心！
書かずに快適！
時間も節約！

どんな手続が対象？

- 住民票など、証明書の交付
- 転入や転出に伴って必要な手続
- マイナンバーカードに関する手続
- 取扱いの多い各課独自の手続

⇒ 影響の大きな55の申請書を実装！
対応手続（217件）は今後も増加

件数が多い…

何枚も書く…



たとえば…便利な一例

別々に
書くのか…



【重度心身障害者医療費助成】

- 氏名や住所を 医療機関ごとに何枚も書く必要あり…

申請書記入欄

自書

A 病院

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

申請書記入欄

自書

B 薬局

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

申請書記入欄

自書

C 医院

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

申請書記入欄

自書

D 薬局

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

申請書記入欄

自書

E 薬局

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

申請書記入欄

自書

F クリニック

医療機関	診療科目	診療内容	診療回数	診療費	自己負担額	助成額	医療費
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

たとえば…便利な一例

- システム導入後は…
職員が聴き取り、
申請書を必要な枚数印刷！
住所や氏名は記入済み！



書くのが苦手でも
大丈夫！



⇒ 「書かない」窓口に

ほかにも...

体がつらい...



- 出生届 で二次元コードによる連携
児童手当やこども医療費助成も
申請書作成が始まる！



記入が
終わらない...

書かない！

答えれば
OK!



008

令和 5年 3月 1日
足利市外局番 ☎ 0284



足利市に入居したとき ～ようこそ足利市へ！～
 手続きの一例を示しましたが、ご本人の状況によりいろいろな手続きがあります。
 忘れずに手続きされるようお願いいたします。詳細についてはそれぞれの窓口にお問い合わせください。
 【市】市役所、【サ】サービスセンター、【公】各公民館（職庫、助戸を除く）、【保】保健センター

取扱窓口	手続き内容	必要なもの・注意点	受付曜日
1	基幹の窓口「国民健康保険」 転入届と同時に、国民健康保険の住所変更は手続きが済んでいます。 社会保険の方の住所変更の手続きは勤務先にお問合せください。 非自営的（専業主婦など）に失業された方は、雇用保険受給資格者証をお持ちください。 お問い合わせ TEL 20-2184 >>>		
2	既述のご案内「国民健康保険」 国民健康保険の住所変更は転入届と同時に手続きが済んでいます。 〔国民年金1号加入中の方〕「海外から転入した方」〔保険料の免除を受けたい方〕等は保険年金課までご相談ください。 〔年金受給中の方〕「毎年現況届を提出している方」〔通知書等送付先と住民住所が異なる方〕「国民年金加入の方」〔海外から転入した方〕等の場合は届出が必要です。届出の要否は、栃本年金事務所までお問い合わせください。 各届出書の交付「届出先（自宅がその）」 交付の準備ができましたら、右下の届番番号でお呼びします。	○「個人番号」または「基礎年金番号」のわかるもの。 ○身分証明書（マイナンバーカード・運転免許証など） 栃本年金事務所（TEL 0282-22-4131） ○お問い合わせには「基礎年金番号」が必要です。 状況により即日発行ができない場合がございます。	
3 【市】市民課			
4 【市】国民年金課 【公】窓口13番	後期高齢者医療保険証 住所変更の届出をしてください。後日、新しい保険証を郵送します。 お問い合わせ TEL 20-2184 >>>	○負担区分証明書（前の住所地で発行したもの）	

