

# 市民サービスが もっと/ 便利に 　 もっと/ 身近に

簡単・便利な  
サービスが  
たくさん!

詳細は  
2面以降で  
紹介するよ!



松戸市  
お知らせキャラクター  
まつまつ

## 松戸市は市民サービスの向上に取り組んでいます

市では、**コンビニ交付の推進**や行政サービスセンターでの**異動手続きの休日対応**など、市民の皆さんの利便性が向上する取り組みを積極的に進めています。

併せて、市役所における**手続きや相談のオンライン化**などのDX(デジタル・トランスフォーメーション)化を推進するとともに、**令和8年7月からは窓口・電話の受付時間の短縮**を行い、さらなる業務の効率化、市民サービスの向上に取り組めます。

### サービス向上に向けた主な取り組み

- 証明書のコンビニ交付の推進
- 異動手続きの休日対応
- 手続き案内ナビゲーションの運用



## 窓口・電話の受付時間を7月1日(水)から変更します 市HP

職員の企画立案や改善手法検討などの時間を生み出すことで、さらなる市民サービスの向上につなげます。

受付時間	変更前	変更後
	8時30分～17時	9時～16時30分

- 対象施設**
- 市役所本庁舎
  - 各支所
  - 京葉ガスビル(第1・第2)
  - 竹ヶ花別館
  - 各保健福祉センター
  - 水道部
  - 消防局(各消防署を除く)

※図書館・保育所などの市民が利用する施設はこれまでどおりとなります。



市ホームページ



スマホひとつで申請・相談が完結！

# オンラインサービスで らくらく手続き



市ホームページ  
(行政デジタル化  
ビジョン)



市ではデジタル化のガイドラインである「松戸市行政デジタル化ビジョン」に「はなれていてもつながるスマート市役所」を基本方針の1つに掲げ、DX施策を推進しています。窓口に行かなくても、スマートフォンひとつで申請・相談が完結できる市役所の実現を目指して、いつでも・どこでも利用できる、身近でわかりやすい行政サービスの提供に取り組んでいます。詳細はそれぞれ(市HP)などをご覧ください。

## 申請から支払いまでスマホで完結

自宅や外出先で約1,000種類の手続きができる

### 松戸市オンライン 申請システム



さまざまな手続きがスマートフォンやパソコンでいつでも申請できます(要利用者登録)。手数料もキャッシュレスで支払いできます。



オンライン  
申請システム

- 主な手続き**
- 証明書などの郵送交付
  - 粗大ごみの戸別収集
  - 各種イベントなどの申し込み

申請・予約 → 内容確認 → オンライン決済 → 手続き・予約完了

までが  
スマホひとつで  
完了!



自宅や外出先で約40施設の予約と支払いができる

### 公共施設インターネット 予約システム



施設の予約から支払いまでをオンラインで完結できます。クレジットカードによるオンライン決済に対応。現地で支払いする場合は、PayPayも使えます。



インターネット  
予約システム

- 対象施設** 各市民センター、各スポーツ施設、会館など  
※一部の施設を除く。

自宅や外出先でも10種類の業務で  
年間約600件の相談を実施

### 松戸市オンライン 相談システム



セキュリティ対策された環境で、個人情報を含む相談もオンラインで安心して行えます。

子育てや福祉、いじめ相談など特定の業務で予約を受け付けています。



市ホームページ  
(オンライン  
相談システム)

## さまざまな情報提供・データの利活用

17のライフイベントに応じた手続きを丁寧にご案内

### 手続き案内 ナビゲーション



簡単な質問に答えるだけで、引っ越しや結婚、出生などで必要な手続き、必要書類などが確認できます。

各種サービス(障害福祉サービス、保育の無償化など)の対象も簡単にチェックでき、オンライン申請できるものであれば、そのまま申請手続きを行うこともできます。



手続き案内  
ナビゲーション

45手続きの窓口での申請書の記載が不要に

### 書かない 窓口システム



窓口でマイナンバーカードや運転免許証などを提示し、職員の聞き取りにより氏名・住所・生年月日などが印字された申請書を作成します。書類記入の手間や待ち時間が大幅に減少します。



市ホームページ  
(書かない  
窓口システム)

市内の避難所・文化財・  
子どもの居場所を仮想空間で体験

### メタまーつ



インターネット上の仮想空間「メタバース」上の松戸市をアバター(分身)で自由に探索でき、避難所マップや文化財マップの確認、子どもの居場所への参加が可能です。

今後は新たな行政サービスの基盤として拡充していきます。



メタまーつ

約100種類の市のデータが  
活用できます

### オープンデータ



公共施設や人口移動状況などの市のデータを、誰でも自由に利用できる形で公開しています。

イベント時の人流分析など、さまざまな用途に活用できます。



市ホームページ  
(オープンデータ)

## はじめてでも安心。スマホ活用をサポート

スマートフォンの苦手・不安を解消

**スマホ講座** 無料で受講できます  
**集合講座×ショップ講座**



**ショップ講座**

個別のステップアップをサポート

市内5カ所のソフトバンクショップでは、個別の要望に応じた講座を実施しています。より便利な使い方やステップアップした操作を学ぶことができます。  
※要事前予約。



市ホームページ  
(ショップ講座)

**集合講座** スマホの基礎をサポート **年間35回開催**

スマホ初心者向けに基礎から学べる集合講座を市内の各市民センターなどで開催します。これからスマホを持つ人や操作に不安がある人が対象です。 ※開催日ごとに先着順で申し込み。



市ホームページ  
(集合講座)

集合講座実施日程	日程	会場	申込期間
	7/7(火)	馬橋市民センター	6/16(火)～7/6(月)
	7/14(火)	常盤平市民センター	6/16(火)～7/13(月)
	7/21(火)	小金市民センター	6/16(火)～7/17(金)
	7/28(火)	市民会館	6/16(火)～7/27(月)
	7/30(木)	八ヶ崎市民センター	6/16(火)～7/29(水)

※市内各市民センターなどで順次開催予定です。今後の実施予定は[市HP]をご覧ください。

**開催時間** 各9時30分～11時30分

**対象** スマートフォンを持っていない人、何ができるのか学びたい人、持っているがあまり使えていない人  
※当日は全員貸出用端末を使用します。

**定員** 各先着20人

**申** 各申込期間内に、[市HP]掲載の松戸市オンライン申請システムまたは電話でDX推進講座受付専用ダイヤル☎047-710-8810へ

※申込締切時点で5人に満たない場合は中止します。

※複数人で参加する場合も、各自で予約してください。

## 官民連携による共創体制

最新技術を「スピード感」をもって、「チャレンジ」  
**デジタルまつど**  
**共創協定**



松戸市は、さらなる市民の皆さまの利便性向上と職員の事務の効率化を目指し、NEC(日本電気株式会社)と令和8年2月4日に協定を締結しました。



市ホームページ  
(デジタルまつど共創協定)

## 協定によって何をするの?

技術革新の早いデジタル分野で、先進企業と実証段階から共創することで、生成AIを活用したアバターと来庁者との対話を通じて、一人ひとりに丁寧で最適なお案内をする「AIアバター受付サービス」や、700種以上の公的統計データを活用し、生成AIが政策立案や効果分析の比較、指標を自動作成する「EBPM支援分析ツール」などの迅速なシステム導入を目指します。

「**デジタルまつどポータル**」(詳細は下記参照)もこの協定によって導入し、機能を追加・成長させていきます。

## 生成AIやアプリでもっと手軽に

新たなサービスもどんどん広がっているよ

さまざまな問い合わせに24時間365日回答  
**生成AI総合案内**  
**(チャットボット)システム**



本格的な「生成AI」を活用したチャットボットが令和8年6月12日から稼働しました。

市公式ホームページの情報を元に回答するため、幅広く、正確に、意図を汲んだ回答が可能です。

「いつ」「どんな人に」「どこの」を具体的に質問することで、より詳しい回答を得ることができます。



生成AI総合案内  
(チャットボット)



※画面は開発中のものです。

専用アプリで使いやすく  
**デジタルまつど**  
**ポータル【稼働予定】**



市の行政手続きや必要なサービスに、いつでもどこでもスマートフォンから手軽にアクセスできるポータルアプリを提供します。

スマートフォンからアプリを起動するだけで、オンライン申請システムや手続き案内ナビゲーション、メタまーつなどの市が提供しているさまざまな行政サービスの入り口となり、簡単に多くの申請や手続きが行えます。

今後は、関心のある分野に応じたお知らせの受信や、個人に最適化した情報提供、手続き案内機能の追加を予定しています。

※令和8年度稼働予定。



※画面は開発中のものです。

2・3面の記事についてのお問い合わせ:DX推進課☎047-366-7399

# さらなる市民サービス向上への取り組み

7月1日(水)から、  
1年間交付手数料が10円に！

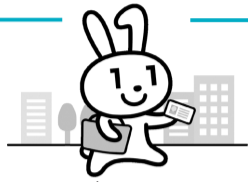
期間限定キャンペーン

## 証明書の取得はコンビニ 交付サービスが便利です 市HP

コンビニ交付サービスは、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアなどに設置されているマルチコピー機から各種証明書を簡単・便利に取得できるサービスです。

同サービスをより多くの市民の皆さんに利用していただくため、1年間限定のキャンペーンを実施します。

※松戸市発行の証明書に限ります。



マイナンバー制度マスコットキャラクター・マイナちゃん



市ホームページ  
(コンビニ交付サービス)

**キャンペーン期間** 7月1日(水)～令和9年6月30日(水)  
※キャンペーン終了後も、窓口での交付より100円安く取得できます。

**利用できる時間** 6時30分～23時(戸籍証明書は平日8時30分～17時)

**利用に必要なもの** ●マイナンバーカード  
●利用者証明用電子証明書の暗証番号(4ケタ)

**取得できる証明書** ●住民票の写し ●印鑑登録証明書  
●戸籍証明書 ●住民税証明書  
※証明書の種類によっては、コンビニでは取得できない場合があります。

## 相談の予約枠が増えました おくやみコーナー 市HP



市ホームページ  
(おくやみコーナー)

ご家族・ご親族などが亡くなられた後に必要なさまざまな手続きを漏れなく迷わずワンストップで行うことができる「おくやみコーナー」を市民課内に開設しています。

職員がひとつひとつ丁寧にご案内しますので、「何から始めればよいかわからない」「一度の手続きで済ませたい」「手続きに不安がある」といった人でも安心してご利用いただけます。

**電話受付時間** 平日9時～16時30分  
※予約してからお越しください。

予約枠	6月30日(火)まで	7月1日(水)から
	1日2回 10:00、14:00	1日3回 10:00、13:00、14:30

申 電話で市民課 ☎047-366-7340へ

松戸駅直結施設で証明書発行や  
住民異動手続き

## 行政サービスセンターで できるサービスを 拡大します 市HP



市ホームページ  
(行政サービスセンター)

**予約制** 休日に引越し手続きができます

平日に手続きを行うのが難しい人などへのサービス向上を図るため、行政サービスセンターで転入・転居手続きを受け付けします。

※事前に松戸市オンライン申請システムから予約が必要です。



**受付日** 第2・第4日曜

**受付時間** 10時～18時

※他市への照会が必要な業務など、一部お取り扱いできない業務があります。詳細はお問い合わせください。

※7月以降の受付分は7月1日(水)から予約を開始します。

**7月1日(水)から** 取得できる証明書の種類が増えます

●受理証明書 ●独身証明書 ●廃棄証明書

## スマホやパソコンから24時間いつでも オンライン申請による 証明書交付サービスの 対象が拡大します 市HP



市では、マイナンバーカードを利用した住民票や戸籍証明書などのオンライン申請サービスを提供しています。

住民票の写しなどの現在発行可能なものに加え、新たに下記証明書もオンラインで申請・取得できるようになります。

※本人申請にて取得権限のある範囲のものに限ります。

追加された証明書

- 除籍謄抄本
- 改製原戸籍謄抄本
- 除籍の附票
- 受理証明書
- 不在住証明書
- 不在籍証明書
- 印鑑登録証明書
- 除住民票、改製原住民票の写し
- 住民票記載事項証明書

利用に必要なもの

- マイナンバーカード
- スマートフォン(もしくはパソコン・カード読取機)
- 対応アプリ など



市ホームページ  
(証明書交付サービス)

4面の記事についてのお問い合わせ:市民課 ☎047-366-7340