

【県内初】「窓口 DXSaaS」及び「RPA」を活用した書かない窓口の運用開始

本市では、国が推進する「自治体窓口 ^{ディーエックス サース} DXSaaS ※」及び「 ^{アールピーエー} RPA ※」を活用した「書かない窓口」の運用を、令和7年1月31日（金）から開始します。

「書かない窓口」は、マイナンバーカード等の読み込みにより、来庁者が手書きすることなく申請書等の書類を作成できるサービスです。申請書類記入の省力化により滞在時間や、待ち時間が削減され「市民サービスの向上」に大きく寄与します。また、将来的に多くの手続きに広げることにより、短期的な待ち時間の解消効果のみならず、自動入力などによる職員の業務効率化といった中長期的な効果も見込まれる取組となります。なお、市民が書類を記入する時間はおおよそ5分であり、当初稼働時点においては、住民票の写しの発行手続きについて申請書の記入から発行まで平均12分を要しているところ、7分削減し5分へ、住民異動手続きについて平均23分を要しているところ、12分削減し11分への短縮を見込んでおります。

手続き種類	現所要時間	削減見込み時間	削減後所要時間
住民票の写しの発行	12分	7分	5分
住民異動手続き	23分	12分	11分

● 運用開始日

令和7年1月31日（金） 午前8：30～

● 市民の利用方法

1. 市民は対象窓口にてマイナンバーカード等（マイナンバーカード、運転免許証、在留カード）を提示する。※対象カードの提示がない場合でも聞き取り等により利用できます。
2. 職員が専用カードリーダーによりマイナンバーカード等を読み取り、希望する手続きに必要な事項を聞き取る。
3. 読み取り、または聞き取った情報を元に、氏名、住所、必要事項などを印字した申請書（資料3）と、他の窓口でも必要となる手続き一覧表（案内書）（資料4）を職員が印刷する。
（1～3により、市民の申請書類記入の省力化が図れます）
4. 市民は印刷された申請書（資料3）に署名等を行い、窓口へ提出する。
5. 手続き一覧表（案内書）（資料4）に沿って他の窓口を訪れた際は、事前の窓口での情報が共有され、その窓口で必要な申請書を職員が印刷する。（1～2の手順を再度行う必要はありません）

● **実施対象所属及び窓口**（計 6 部 16 所属 18 窓口）（資料 1）

財務部	税制課
市民部	市民課（行政サービスセンター含む）、8 支所
健康医療部	国保年金課（国民健康保険窓口、国民年金窓口）
福祉長寿部	介護保険課、障害福祉課
子ども部	子ども未来応援課 児童給付担当室、保育課 入所入園担当室
学校教育部	学務課

● **支所への導入**

ご高齢者が利用しやすい、市内各所の支所でも「書かない窓口」を導入します。支所/出張所での「書かない窓口」導入は、県内では富里市に続く 2 例目となり、取り扱う手続きは、市民課、各支所で年間取扱件数が最も多い、「住民票の写しの発行（市民課：約 14 万件、8 支所合計：約 7 万件）」をはじめ、「住民異動届」等の住民異動に関する手続きを中心としています。

● **実施対象手続き**（資料 2）

住民異動届、住民票の写し等交付申請書、児童手当 認定請求書 など、窓口での取扱件数が多い 45 の手続き

※市民課取扱い手続き約 30 種類中 10 種類、

支所取扱い手続き約 40 種類中 12 種類の手続きで運用開始

● ※ **自治体窓口 DXSaaS とは**

「自治体窓口 DXSaaS」とは、市民の窓口手続きにおける滞在時間や待ち時間の削減と、自治体職員が「新規にシステムを調達する」負担を減らすことを目的に、国が公募により選定した事業者が提供するシステムを、各地方自治体が選択して利用できる取組です。「自治体窓口 DXSaaS」を活用した事例としては千葉県内では初となります。

● ※ **RPA とは**

「RPA」とは、「Robotic Process Automation」の略称で、「人が PC 操作でおこなっている入力業務などを、ソフトウェアのロボットで自動化すること」です。「書かない窓口」で受付を行った一部の業務について、住民の情報を管理するシステムへ RPA による自動入力が行われることにより、職員の業務効率化が図られます。

【本件に関する問い合わせ先】

〒271-8588 千葉県松戸市根本 387-5

松戸市総務部情報政策課

☎047-366-7399 FAX047-363-3200

✉ matsuinfo2@city.matsudo.chiba.jp

資料１ 実施対象所属及び窓口

部 No.	部	所属 No.	所属	窓口 No.	窓口	庁舎
1	財務部	1	税制課	1	税制課窓口	本庁舎
2	健康医療部	2	国保年金課	2	国民健康保険関連窓口	
				3	国民年金窓口	
3	福祉長寿部	3	介護保険課	4	介護保険課窓口	
		4	障害福祉課	5	障害福祉課窓口	
4	子ども部	5	子ども未来応援課 児童給付担当室	6	子ども未来応援課 児童給付担当室窓口	
		6	保育課 入所入園担当室	7	保育課 入所入園担当室窓口	行政サービス センター (アトレ松戸8階)
5	市民部	7	市民課 (行政サービスセンター)	8	市民課	
				9	行政サービスセンター	
		8	常盤平支所	10	常盤平支所窓口	
		9	小金支所	11	小金支所窓口	
		10	小金原支所	12	小金原支所窓口	
		11	六実支所	13	六実支所窓口	
		12	馬橋支所	14	馬橋支所窓口	
		13	新松戸支所	15	新松戸支所窓口	
		14	矢切支所	16	矢切支所窓口	
		15	東松戸支所	17	東松戸支所窓口	
6	学校教育部	16	学務課	18	学務課窓口	本庁舎 (京葉ガスF松戸ビル)

資料2 実施対象手続き

手続き No.	手続き	業務 No.	業務名	本庁舎	支所	行政SC
1	軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書（原動機付自転車・小型特殊自動車）	1	軽自動車に関すること （税制課）	○	○	—
2	軽自動車税（種別割）廃車申告書兼標識返納書（原動機付自転車・小型特殊自動車）					
3	原動機付自転車標識交付証明書（廃車申告受付書）再交付申請書					
4	印鑑登録申請書	2	印鑑登録に関すること （市民課）	○	○	○
5	印鑑登録証明書交付申請書	3	戸籍に関すること （市民課）	○	○	○
6	戸籍証明書の請求書					
7	戸籍証明書の請求書（広域交付用）					
8	住民票の写し等交付申請書	4	住民票に関すること （市民課）	○	○	○
9	住民異動届	5	異動届その他各種届出 に関すること （市民課）	○	○	—
10	個人番号カード交付申請書 兼 電子証明書発行／更新申請書 発行申請書	6	個人番号カードの交付 等に関すること （市民課）	○	○	—
11	個人番号カード電子証明書申請書					
12	国保 異動票申請書					
13	国民健康保険 療養費支給申請書	7	国民健康保険に係る諸 届出に関すること （国保年金課）	○	○	—
14	国民健康保険限度額適用認定申請書兼国民健康保険限度額適用・標準負担額減額適用認定申請書				—	
15	国民年金被保険者関係届書（申出書）				○	
16	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	8	国民年金に係る諸届出 に関すること （国保年金課）	○	○	—
17	可搬型窓口装置を活用した年金相談受付票（R5.4～）				—	
18	住所移転後の要介護・要支援認定申請	9	介護保険に係る諸届出 に関すること （介護保険課）	○	○	—
19	松戸市福祉タクシー利用資格変更（喪失）届	10	障害福祉に関すること （障害福祉課）	○	—	—
20	身体障害者手帳返還届					
21	身体障害者居住地変更届					
22	療育手帳交付申請書					
23	療育手帳記載事項変更届					
24	精神障害者保健福祉手帳記載事項変更届					
25	自立支援支援医療費（精神通院）変更届					
26	自立支援支援医療費（精神通院）県外転入申請					
27	教育・保育給付認定におけるひとり親であることの申立の手続き	11	入所入園に関すること （保育課 入所入園担 当室）	○	—	—
28	教育・保育給付認定における求職活動申告書の手続き					
29	施設型給付・地域型保育給付費等 教育・保育給付認定変更の手続き					
30	世帯状況等変更の手続き					
31	別居申立の手続き					
32	保育所等退所の手続き					
33	保育所（園）等利用申込 取下げの手続き					
34	保育所長期欠席届（保育の一時停止）の手続き					
35	教育・保育給付認定における出産予定届の手続き					
36	保育所変更（転園）の手続き					
37	希望園等変更手続き					
38	児童手当 認定請求書	12	児童手当の受付に関す ること （子ども未来応援課 児童給付担当室）	○	○	—
39	児童手当 認定請求書 額改定届					
40	児童手当 受給事由消滅届					
41	松戸市子ども医療費助成申請書（受給券交付申請用）	13	子ども医療費の支給申 請の受付に関するこ と （子ども未来応援課 児童給付担当室）	○	○	—
42	松戸市子ども医療費受給資格登録変更届					
43	転（編）入学届出書	14	転（編）入学手続に関す ること （学務課）	○ （京葉ガスF 松戸ビル）	○	—
44	学区外就学申立書				—	
45	学校選択希望票				—	

① どなたのものが必要ですか。 令和 年 月 日

住所	松戸市根本387-5		
フリガナ	マツド タロウ		
氏名	松戸 太郎	2000年01月01日	生

② どの証明書が何通必要ですか。 ③ 記載が必要なものは、ありますか。

住 民 票	全 員	1	通
	個 人		通
記載事項 証 明 書	全 員		通
	個 人		通
除 住 民 票			通
不在住証明書			通
年金用住民票コード票			通
その他 ()			通

●続柄の記載は必要ですか。 いる	外国人住民の方で必要なものがありましたら☑をしてください。
●本籍の記載は必要ですか。 いる	
●その他に必要なもの ()	
「住民票コード」または「個人番号」記載の証明書は、本人もしくは同一世帯員のみ請求できます。	

④ 窓口に来た方はどなたですか。

I	本人 (①と同	氏 名	電話 (日中の連絡先)
II	じ)		

※現住所が①で記入した住所と異なる場合 (松戸市から転出している等) 記入して下さい。

現住所:

Ⅲ 窓口に来た方が、上記Ⅰ～Ⅱにあてはまらない場合、下記に記入してください。

住 所			電話
フリガナ			
氏 名			生
請求の理由	上記の具体的な事実の概要・提出先等 (必ず記入してください)		
権限書類	()		

⑤ 業務上の請求の場合または依頼人がいる場合、記入してください。

住 所 (所在地)			
フリガナ		電話	
氏 名 (法人名・代表者名)	(印)		生

●偽りその他の不正な手段により交付を受けたときは、30万円以下の罰金に処せられます。(住民基本台帳法第四十七条第二項)
●プライバシーの侵害等につながるような不当な請求には応じられません。

※あてはまる□に☑をしてください。

職員記入欄

誓約書	1点確認 (写真有)	2点確認 (写真無)	交 付	照 合	出 力	受 付
本人 確認 書類	個人番号カード等					
	No.() その他()					

手続きのご案内

発行日	2025/1/21
受付番号	267

必要と思われる手続きは以下のとおりです。

内容をご確認の上、それぞれの窓口で手続きをしてください。

なお、窓口で本ご案内を職員に渡してください。

必要な手続き	必要な持ち物	手続きの場所	実施状況
軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書（原動機付自転車・小型特殊自動車）	・ 本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、パスポート等）に加えて下記の書類●購入したとき販売証明書●転入したとき（前住所地で廃車済）廃車申告受付書（前住所地で未廃車）標識交付証明書、ナンバープレート●譲り受けた時（廃車済）廃車申告受付書、譲渡証明書（未廃車）標識交付証明書、ナンバープレート、譲渡証明書	本庁舎新館 2F 税制課、各支所	
転（編）入学届出書（学区内）	・ 在学証明書、教科用図書給与証明書、本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、パスポート等）※代理人の場合、委任状等	本庁舎新館 1F 市民課、各支所、京葉ガス F 松戸ビル 4F 学務課	
児童手当 認定請求書 額改定届	・ なし	本庁舎新館 1F 市民課、各支所、本庁舎新館 9F 子ども未来応援課児童給付担当室	
印鑑登録申請書	・ 登録する印鑑、本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、パスポート等）	本庁舎新館 1F 市民課、各支所、行政サービスセンター	