資料1－1

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答				
	（1）「書かない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（2）「待たない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（3）マイナンバーカードの交付事務の対策として実施しているもの
名古屋市	実施していない		実施している	手続きガイドの発信、混雑状況の発信	交付前設定、通知書発送など内部事務の委託、フロアサービスの設置、コールセンターの設置
豊橋市	実施していない	今秋、一部導入予定	実施している	順番が近づいたらメールが来る「お知らせサービス」があるが、PRができておらず活用実績に乏しい。	コールセンターの設置、カード管理システムの活用
岡崎市	実施している	オンラインでの事前申請や窓口での聞き取り等で、職員が届書等を作成し、市民の手書きによる負担を一部軽減。	実施している	混雑状況の発信	コールセンター、内部事務の一部を人材派遣により対応。 土日祝日開庁する窓口の設置。
一宮市	実施している	窓口設置のタブレット端末を利用して電子ペンによる1回のサインで必要な書類を一括作成し、既存住民基本台帳システムへ自動連携している。	実施している	混雑状況配信システム 二次元コードを使用したオンライン事前申請	臨時交付窓口として、土・日・祝に、いちのみや駅ナカプラザ（尾張一宮駅前ビル(i-ビル)）にて9：00-17：00〈完全予約制〉で実施している。
瀬戸市	実施している	申請書作成支援システムにて、運転免許証及びマイナンバーカードの提示・暗証番号により、自動的に住所・氏名等が申請書に出力され、かつ本人確認も同時に行うことができる。	実施している	混雑状況をWebにて発信している。	交付用特設ブースの設置及びインターネット予約受付を実施している。
半田市	実施している	らくらく窓口	実施していない		すべての手続きについての事前予約が可能
春日井市	実施している	・今年度９月から戸籍住民課窓口前に行政キオスク端末を設置する。 ・高齢者や外国人などの「書くことを苦手とする人」向けに、住民異動届を作成できるタブレットを設置している。マイナンバーカードや在留カードを読み取らせ、質問に答えることで、簡単に住民異動届を作成できる。外国人も使えるよう英語・ベトナム語・中国語に対応。	実施している	混雑状況の発信、番号呼び出しお知らせのメールサービス	土日の臨時交付窓口の委託、フロア受付の設置、コールセンターの設置
豊川市	実施している	繁忙期や窓口混雑時には、待ち時間に従来の紙の異動届を記入してもらい、受付時間の短縮を図っている	実施している	ＨＰで市民課窓口の混雑状況を公開している	コールセンターの設置とweb予約システムを導入し、申請、交付、電子証明書等の予約ができるようにしている
津島市	実施している	①らくらく窓口証明書交付サービス→マイナンバーカードを利用した住民票と印鑑証明書の発行 ②マイナンバーカード等を読み取って出生コーナーのみ交付申請書等への転記（ベンダーの撤退により令和８年３月まで）	実施している	①オンライン予約（住民票、印鑑証明、戸籍謄抄本）→オンラインシステムを利用し、送信されたデータにより事前に申請用紙の印刷、証明書の準備をする。 ②らくらく窓口証明書交付サービス ③マイナンバーカード予約	①臨時交付窓口の設置（毎月最終土曜日の午前中） ②マイナンバーカード交付管理→バーコード入りのマイナンバーカード交付通知書を送付し、読み取りにより手続き時間の短縮をする。
碧南市	実施している	・窓口横に証明書発行端末を１台設置 ・マイナンバーカード使用し、証明書発行する（住民票の写し、印鑑証明書、住民票記載事項証明、戸籍証明書、戸籍の附票の写し）※市内に本籍・住所のある人のみ ・チラシ、窓口において口頭にて利用案内している	実施していない		臨時交付窓口の設置
刈谷市	実施している	マイナンバーカード手続きにて、マイナピットにより申請書を作成している。受付窓口のほか、執務室内にも設置し、住所異動等に伴う券面更新時にも手続きの呼出し前に申請書を作成している。	実施している	混雑状況の発信	・オンライン予約システムにより、電話予約対応を低減 ・予約者のカード抽出及び世帯構成や券面変更状況を事前にチェックし、当日の作業漏れや準備時間を低減
豊田市	実施している	スマート窓口システムを導入し、住民異動及び異動に伴う附帯事務に必要な申請書を窓口でプレ印字し、市民の申請書記載の負担を軽減している。	実施している	現在何番が呼ばれているか、ＷＥＢサイトで確認できる	交付等の窓口委託、コールセンター委託を実施

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答				
	（1）「書かない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（2）「待たない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（3）マイナンバーカードの交付事務の対策として実施しているもの
安　城　市	実施している	マイナンバーカード情報により、住民票などの申請の際の申請書の記載を省略し手続きにかかる時間を短縮。	実施していない		・当市は、受付時に発券機で番号を交付している。交付時に事前に申請書の記入を依頼し受付時間の短縮をはかっている。 ・待機時間中に記載を促すため、書面やモニターで記載例を表示している。 ・よく聞かれること（電子証明書の更新かカードの更新か）を大きめの書面で掲示している。 ・予約制度をもうけている。
西　尾　市	実施している	住民移動に関するものを導入済み 今後、市民が事前にデータを作れるシステムを導入予定	実施している	混雑状況の発信	検討中
蒲　郡　市	実施している	当市は総合窓口を採用しており、窓口システムのG-coasを導入した際、住所などはプレ印刷されるようカスタマイズした。	実施している	・混雑状況をWebで配信している。 ・窓口委託を検討中。	・臨時交付窓口の時限設置。 ・交付前設定事務をアルバイトにて実施。 ・窓口委託を検討中。
犬　山　市	実施している	住民異動や各種証明書交付申請について、転出証明書や本人確認書類を預かり、職員が異動届を作成し来庁者に内容を確認してもらい署名のみとしている。	実施している	・ホームページにて窓口混雑状況の発信 ・住民異動の際には、ワンストップ方式で関係各課が順番に手続きを行うが、待ち時間が極力発生しないよう市民課職員が判断し指示を出し、臨機応変に最適な順序で手続きを行っている。	交付前設定、通知書発送など内部事務の委託、交付予約の実施、カード交付後の説明等を交付窓口とは別の専用コーナーに移動し実施（説明は派遣）
常　滑　市	実施している	住民異動届をシステムで作成する富士フイルムの異動受付支援サービスを導入している。	実施していない		
江　南　市	実施している	令和６年度からマイナンバーカード、運転免許証等の本人確認書類から情報を読み取り、電子証明書更新申請書などに住所、生年月日等の情報を所定の位置に印字する簡易的な申請書作成支援システムを導入している。現状、システムを職員が操作して利用を推進している。	実施していない		申請サポートの市内全郵便局への委託、支所での予約制による交付事務の実施
小　牧　市	実施している	申請者が職員に申請内容を伝え、本人確認書類を提示し、職員が作成した申請書に「確認・署名」をする窓口方法を実施している。	実施している	発券された番号札に記載された二次元バーコードから、メールアドレスや電話番号（ショートメール）を登録することで、順番が近づいた順に通知している。 ホームページで窓口混雑状況の配信を実施している。	受付事務の委託 予約システムの導入 本庁では、交付場所とその他手続きの窓口を物理的に分けている。
稲　沢　市	実施している	申請書作成支援システムの導入（希望する高齢者及び障害者のみ対応）	実施している	手続きナビをHP上で発信 受付番号発券紙に表示する二次元コードをスマホで読み取ると、呼び出しモニターが確認でき、受付順が近くなるとメールでお知らせする	月２回の土日開庁、毎週木曜日に延長窓口を行っている。
新　城　市	実施していない	―	実施していない	―	・交付前設定 ・マイナンバーカード駆け付け隊(自宅や施設等に職員が出向いて交付)
東　海　市	実施している	各種証明書の申請やマイナンバーカードの手続など 今後拡充予定	実施している	手続きガイドの発信、混雑状況の発信	個人番号カードに関する窓口業務全般を委託にて実施
大　府　市	実施している	マイナンバーカードの券面事項情報を活用し、証明発行の申請書等にに申請者の住所、氏名、生年月日を印字するシステムを導入している。 マイナポータルで転入予約があった場合は、必要事項が印字された異動届をあらかじめ準備し、市民の負担を軽減している。	実施していない		特になし

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答				
	（1）「書かない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（2）「待たない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（3）マイナンバーカードの交付事務の対策として実施しているもの
知　多　市	実施していない		実施していない		特になし
知　立　市	実施している	・マイナンバーカード申請書の発行機を導入 マイナンバーカードの手続き（電子署名更新、氏名変更、住所変更等）の際に、申請書発行機にマイナンバーカードを置き、券面事項入力補助用暗証番号（4桁）を入力することで4情報が記載された状態で申請書が発行される ・転入・転出・転居等の手続きにおけるスマート窓口の導入。専用タブレットを使用し、届出の内容をアンケート形式で聞き取り、必要事項を職員が入力することで、必要な届出等申請書を作成するものです。また、聞き取りの結果、必要となる他部署の手続きのご案内及び住所・氏名が記載された申請書をお渡しします。	実施している	混雑状況の発信	・マイナンバーカード申請支援の実施 申請アシスト機器を利用して、顔写真を撮影し、電子申請をする
尾 張 旭 市	実施している	・内容の詳細 利用者はマイナンバーカード、運転免許証等をカードリーダーに読み込ませて本人確認した上で、タブレット端末をタッチ操作して申請書を作成する。 ・工夫 初めての方でも安心して利用できるよう窓口業務委託職員がサポートしている。	実施していない	―	春の市民課窓口繁忙期は、マイナンバー関連事務特設コーナーを開設し、更新及び電子証明書の初期化に来られた方を優先的に手続きできるようにした。
高　浜　市	実施している	住基端末と連動した「書かない窓口」を設置 マイナンバーカードを利用したもの 各種証明書、住所異動の申請が可能 特に住基端末から発行する証明書は、確認職員を１名にしているため、窓口時間の短縮につながっている	実施していない		会計年度任用職員の増員
岩　倉　市	実施していない	―	実施している	マイナンバーカードに関する手続きに限り、予約専用窓口を設置	各種申請書の記入補助や申請サポート等の委託、オンライン予約や電話予約時における持ち物確認の徹底
豊　明　市	実施していない		実施していない		令和7年8月以降実施予定 ・オンライン窓口の設置 ・コールセンターの設置 ・電子証明書更新等の窓口業務委託
日　進　市	実施している	事前にスマホでデータを作成できるようにしている。	実施している	混雑状況の発信	休日交付等窓口を委託で実施
田　原　市	実施している	免許証、マイナンバーカード等の読み取り機を設置し、住所、氏名等の記入を減らしている	実施している	予約優先（電話予約のみ）でマイナンバーカードを交付している	本庁舎（火、木）、各支所等（月または金）で夜間交付を実。第2、4土曜日の午前中に本庁舎にて予約優先で交付。
愛　西　市	実施している	申請書等記入場所の側に申請書作成支援システムを設置している。	実施していない		・郵便局への窓口委託　　・社会福祉協議会への申請支援委託
清　須　市	実施している	入力のための聞き取りスペースが確保できていないため、思いどおりの活用ができていない	実施している	広報誌への混雑予想カレンダー掲載	予約システムの導入
北名古屋市	実施していない	－	実施していない	－	日曜窓口の開設（月2回程度）
弥　富　市	実施していない	－	実施していない	－	特になし

議題１　市民課窓口のDX化について（名古屋市提出）

市名	回答				
	（1）「書かない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（2）「待たない窓口」の実施状況	（実施している場合） 内容の詳細、工夫を記載	（3）マイナンバーカードの交付事務の対策として実施しているもの
みよし市	実施している	・本人確認書類の情報を申請書に自動転記する「Caora」を導入（マイナンバーカード事務のみ） マイナンバーカード事務における申請書の様式を統合（電子証明書更新＋暗証番号再設定など）	実施している	混雑状況の発信、コンビニ交付の手数料減額	交付、電子証明書の更新など統合端末を使用する事務やフロアマネージャーの委託
あま市	実施している	令和５年５月の新庁舎移転の際に、新たに証明書交付窓口を設け、住民票、印鑑証明書、戸籍謄本等に加えて所得課税証明書や納税証明書、評価証明書等の税証明についても総合窓口システムを導入して一括して市民課が発行している。また、住民異動手続きについては、申請書作成支援システム（FastNavi）を用いたワンストップ窓口を導入し、簡単な聞取りと各課申請書の作成まで市民課で行い、順番に各課担当者が市民課のブースにて対応を行う「書かない窓口」「動かない窓口」を実施している。	実施している	「書かない窓口」「動かない窓口」の実施によって、それぞれの課での待ち時間が短縮されていることと、来庁者が何度も同じことを説明する手間がなくなったことや書類の記入項目が減ったこと等により、時間短縮につながっている。	実施していない
長久手市	実施していない		実施していない		月2回程度休日午前中に臨時窓口を設置している。 交付予約・管理システムを導入し、インターネットから受け取りの予約を受け付けている。