



「らくらく窓口きよせ」はじめました！

市は、昨年6月に清瀬市DX推進計画を作成し、計画的にDXを推進しています。「DXって何?」と思われる方もいるかもしれませんが、DXはデジタルトランスフォーメーションの略称で、デジタル技術を用いることで、生活やビジネスをより良い方向へ変えていくことを言います。市は、DX活用により窓口の手続きを簡略化し、市民サービスの利便性を高める取り組みを進めています。

昨年は、電子申請の新たなツール『LoGoフォーム』、粗大ごみ及び剪定枝の収集依頼ができる『清瀬市ごみ分別アプリ』、母子健康手帳の記録ができる『母子健康手帳アプリ』など、市民の皆さんがご自分のスマートフォンから手続きできるサービスの拡充を図りました。

今年度は、市役所本庁舎における窓口業務のDXを進めていくため、各受付窓口にてタブレット端末などの機器を設置し、窓口のデジタル化を進めます。ここでは、11月から運用が始まる「らくらく窓口きよせ」の概要をお知らせします。☎DX推進課DX推進係 ☎042-497-1845



高齢の方を対象に出張スマホ個別相談会が開催されています。詳しくは市報11月1日号6面をご覧ください。

例えば… 引越しの手続きはこう変わります！

これまで

1. 窓口で必要な申請書を探す。
2. 記載台で記入例を見ながら、申請書に必要事項を記入する。
3. 窓口で本人確認書類を提示して受け付け。
4. 該当する担当課を案内票で確認する。
5. 市民課での手続き終了後、該当窓口へ行き必要な申請用紙に住所や名前を記入してそれぞれの窓口で手続き。



これから

1. 市民課窓口でマイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を読み取る。
2. 職員が申請内容や異動する方の情報を聞き取り、タブレット端末を操作。
3. 入力内容を確認し、署名する。
4. 市民課で発行する「手続き案内票」に記載されているQRコードを各課の窓口で提示し、必要事項(氏名や生年月日など)が印字された書類を受け取り追加で必要な項目のみを記入する。

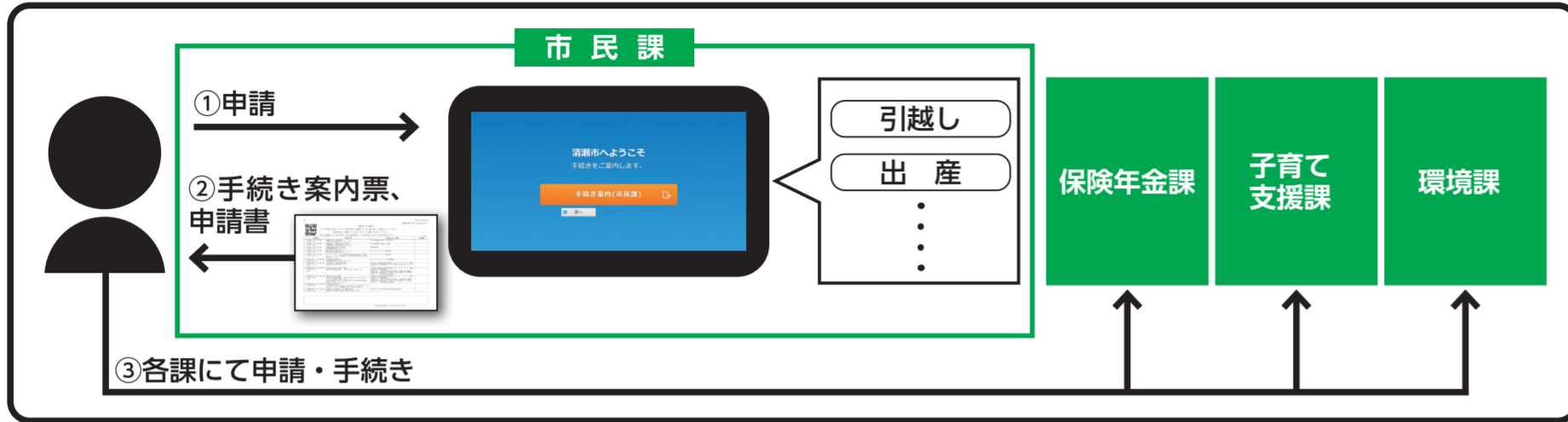


※11月1日時点では、すべての手続きが上記に該当するわけではありません。

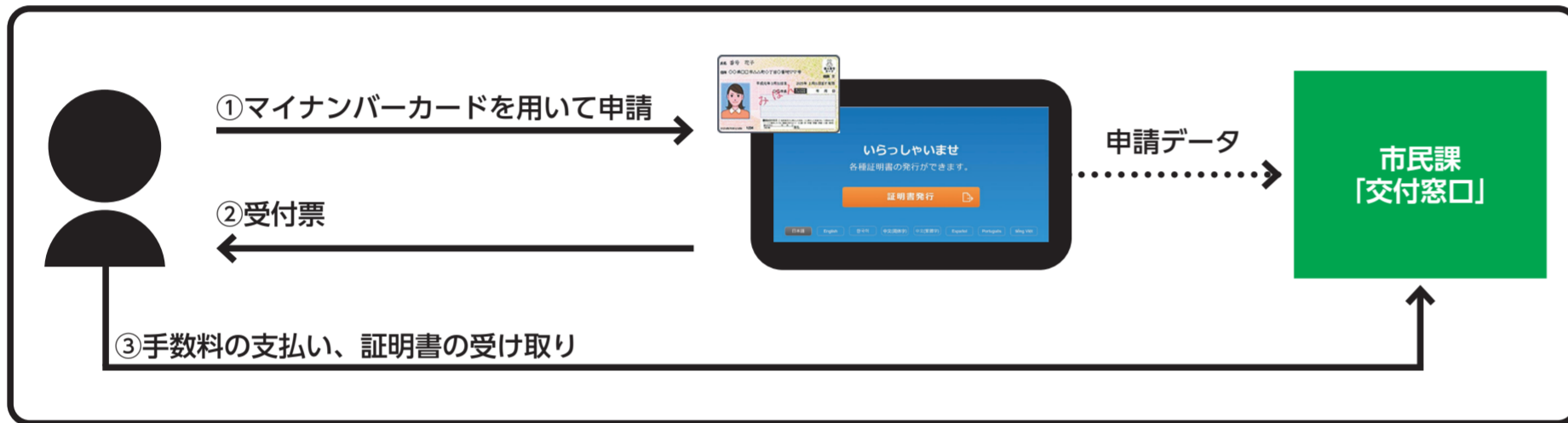
「らくらく窓口きよせ」とは

11月1日(水)から「らくらく窓口きよせ」を導入します。「らくらく窓口きよせ」には、申請書作成支援機能と証明書交付申請機能の2つの機能が
あります。

◆申請書作成支援機能(3面参照)



◆証明書交付申請機能(4面参照)

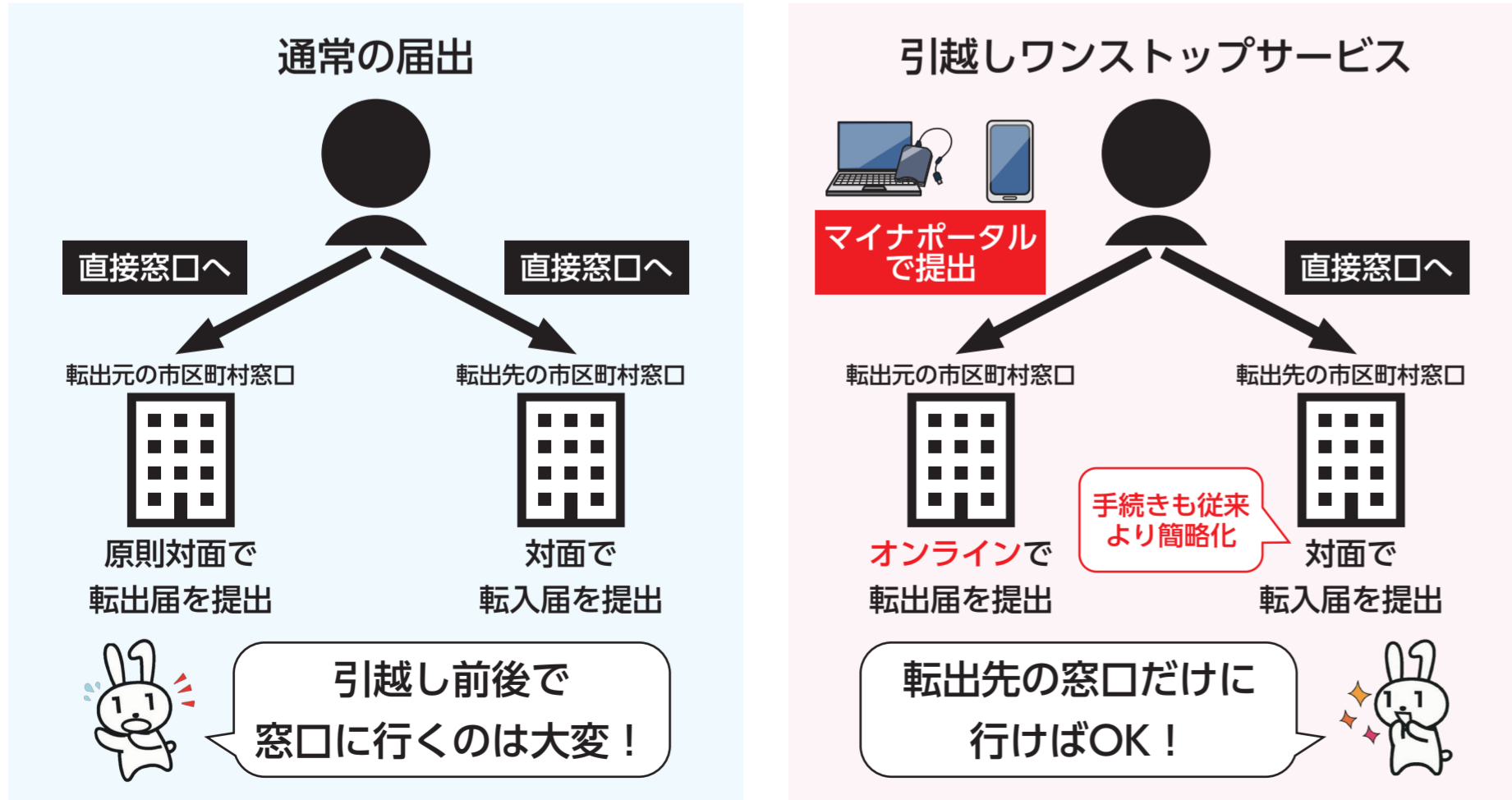


「引越しワンストップサービス」 「らくらく窓口きよせ」と併せてご利用ください！

「引越しワンストップサービス」とは、通常対面で提出する転出届をマイナポータルを通じてオンライン上で提出できるサービスです。これにより転出の届出の際、転出元の市区町村窓口への来庁が原則不要となります。このサービスは、単身での引越しの他、ご自身と同一世帯員の引越しでも利用可能です。

※マイナンバーカードをお持ちで日本国内で引越しをする方

※転出届をオンラインで申請し、完了通知が届いた後に必ず転出先の市区町村の窓口で手続きを行ってください。



申請書作成支援機能

これまで転入や転出、転居といった住民異動の手続きの際は、紙の「住民異動届」に記入が必要でしたが、職員が必要な内容を聞き取りタブレット端末に入力することで、届出人の方は書類に記入することなく手続きができるようになります。

また、お引越しに伴う住民票の取得や印鑑登録、電子証明書関係の申請についても、申請書の一部記載を省略できるほか、市民課以外の他課での必要な手続きについては「手続き案内票」を発行しますので、「手続き案内票」を他課の窓口を持参いただくことで申請書の記入の一部も省略ができます。

※手続き内容や窓口の混雑状況によっては、今までどおり申請書などをご記入いただく場合があります。

◆「らくらく窓口」きよせ対象の手続き

- ▶ 転入届
- ▶ 転出届
- ▶ 転居届 など

◆持ち物

- ▶ 本人確認書類 (マイナンバーカード・パスポート・運転免許証・保険証)
- ▶ 転出証明書 (お持ちの方)

◆市民課での手続き以降に「らくらく窓口」きよせ対象となる担当課と手続き内容

- 【子育て(子育て支援課)】**
 - ▶ 児童手当・特別給付 認定請求書
 - ▶ 乳幼児・義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請書
 - ▶ 妊婦健康診査・新生児聴覚検査受診票交付申請書
 - ▶ 妊娠状況アンケート(転入者用)
 - ▶ 予防接種予診票/乳幼児アンケート/母子健康手帳交付・再交付申請書
- 【教育(教育企画課)】**
 - ▶ 転入学(編入学) 確認書
 - ▶ 指定校変更願
 - ▶ 区域外就学願
- 【固定資産税(課税課)】**
 - ▶ 納税管理人設定届
- 【保険年金(保険年金課)】**
 - ▶ 国民健康保険資格得喪届出
 - ▶ 後期高齢者医療資格得喪届出
 - ▶ 国民年金資格得喪届出など
- 【介護(介護保険課)】**
 - ▶ 介護保険資格取得・異動・喪失届
 - ▶ 介護保険住所地特例適用・終了届
 - ▶ 介護保険要支援認定・要介護認定申請書
- 【清瀬市認定調査連絡票】**
- 【障害者控除対象者認定書交付申請書】**
- 【ペット(環境課)】**
 - ▶ 飼い犬の登録事項変更届

同一内容の記入は省略するなど
手続きを簡略化します！



「らくらく窓口きよせ」導入後の手続きの流れ

1 市役所本庁舎1階市民課にて番号札を取る

2 順番がきたら窓口へ

順番がきましたら、窓口へお越しいただき、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を提示してください。本人確認書類の券面情報を読み取ります。健康保険証・パスポートなどの本人確認書類は職員が直接情報を入力します。
【読み取り可能な本人確認書類】マイナンバーカード・運転免許証・在留カード・住民基本台帳カード・特別永住者証明書・運転経歴証明書



3 タブレット端末を職員が操作

職員が、申請内容や異動する方の情報(氏名、生年月日、異動先の住所、世帯主との続柄等)を聞き取り、タブレット端末に入力します。また、住民異動に関連する市民課以外での必要な手続きについての設問にお答えいただけます。



4 確認・署名

職員が入力した内容を確認していただき、誤りがなければ署名します。



5 確認いただいた内容で異動処理を実施

6 手続き案内票の交付

住民異動に関連する他課での手続きがある場合、「手続き案内票」をお渡しします。



7 「手続き案内票」に基づき各部署で手続き

「手続き案内票」に記載してあるそれぞれの課に行き、「手続き案内票」を提示し、QRコードを読み取り、関連する手続きの受け付けを行います。



8 必要に応じて申請書類へ記入またはタブレット端末に入力

市民課で入力した氏名・住所・生年月日・性別が印字された申請書を受け取り、追加で必要な事項を記入、もしくはタブレット端末で入力し手続きを進めます。

今後、「らくらく窓口きよせ」で利用できる手続きを増やしていく予定です。

証明書交付申請機能

証明書交付申請機能では、マイナンバーカードを利用して、簡単なタッチパネルの操作で、住民票の写しなどの証明書の発行申請ができます。申請完了後に発行する受付番号でお呼びしますので、順番になりましたら、「交付窓口」にて手数料をお支払いいただき、証明書をお受け取りください。なお、端末の操作方法がわからない場合は、市民課職員がサポートします。お気軽にご利用ください。

【利用できる方】 清瀬市に住民登録があり、利用者証明用電子証明書(数字4桁の暗証番号)が搭載されたマイナンバーカードをお持ちの方(15歳未満の方、成年被後見人の方は利用できません) **【設置場所】** 市役所本庁舎1階 **【取得できる証明書】**



証明書の種類	手数料	備考
住民票の写し(全部・一部)	300円	・本人および同一世帯員の方のみ取得できます。 ・除住民票、改製原住民票は取得できません。 ・個人番号を記載することができます。
印鑑登録証明書		・清瀬市で印鑑登録をしている方で本人のみ取得できます。
市民税・都民税課税(非課税)証明書		・対象年度の賦課期日(1月1日)に清瀬市に住民登録があり、申告された方本人のみ取得できます。 ・現年度、前年度分、前々年度分を取得できます。 ※毎年6月頃に最新年度のものが更新されます。

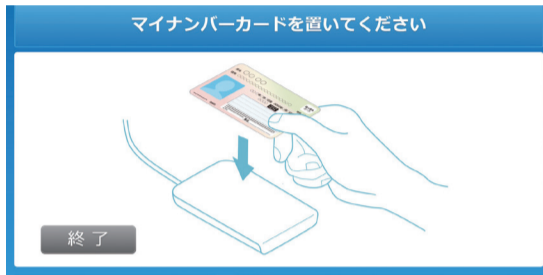
※戸籍に関する証明書は、これまでどおり申請書への記載が必要です(コンビニ交付サービスでは謄本と抄本が取得できます)。また、死亡者や転出者の証明書は発行できません。

◆操作画面の遷移

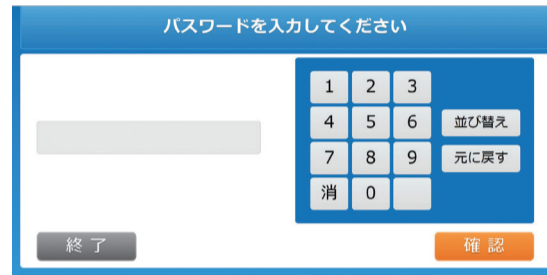
①証明書発行



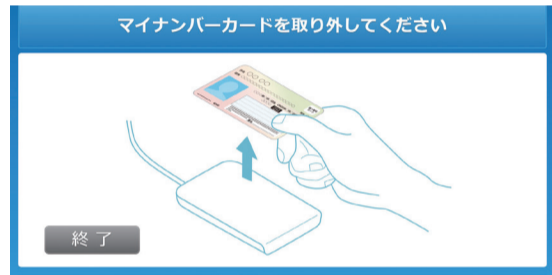
②マイナンバーカードを読み取り



③暗証番号入力



④マイナンバーカード取り外し

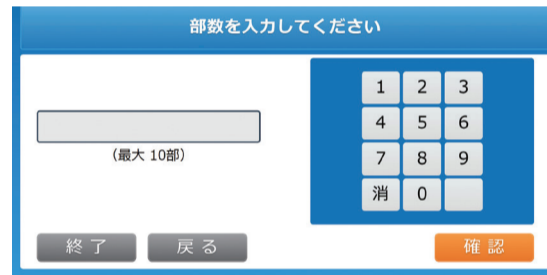


⑤証明書選択※



※ 証明書選択後、証明書ごとに必要な記載項目などの選択画面に分かれて遷移します。

⑥発行部数選択



⑦発行内容確認→確定



⑧申請完了



⑨手数料の支払い・証明書の交付



※申請完了後に発行する受付番号でお呼びしますので、順番になりましたら、「交付窓口」にて手数料をお支払いいただき、証明書をお受け取りください。

コンビニ交付サービス

住民票などの証明書を取得する際、証明書1通のために来庁し時間を割くことなく、空いた時間にお近くのコンビニエンスストア等でマイナンバーカードを利用して証明書の取得ができます。また、令和4年4月1日よりコンビニ交付を利用した場合の発行手数料を下記のとおり減額していますので、コンビニ交付もこの機会にぜひご利用ください。

【利用可能時間】 午前6時30分～午後11時(12月29日～翌年1月3日及びシステムメンテナンス時を除く)

【利用できる方】 利用者証明用電子証明書が搭載されたマイナンバーカードをお持ちの方で15歳以上の方(15歳未満の方、成年被後見人の方は利用できません)

証明書の種類	手数料	詳細	
住民票の写し(全部・一部) ※1	窓口での交付	300円	・本人および同一世帯員の方のみ取得できます。 ・除住民票、改製原住民票は取得できません。 ・個人番号を記載することができます。
	コンビニ交付(令和6年3月31日まで)	150円	
	コンビニ交付(令和6年4月1日以降)	200円	
印鑑登録証明書 ※1	窓口での交付	300円	・清瀬市で印鑑登録をしている方で本人のみ取得できます。
	コンビニ交付(令和6年3月31日まで)	150円	
	コンビニ交付(令和6年4月1日以降)	200円	
市民税・都民税課税(非課税)証明書 ※1	窓口での交付	300円	・対象年度の賦課期日(1月1日)に清瀬市に住民登録があり、申告した方のみ取得できます。 ・現年度分、前年度分、前々年度分を取得できます(6月ごろに最新年度のものが更新されます)。
	コンビニ交付(令和6年3月31日まで)	150円	
	コンビニ交付(令和6年4月1日以降)	200円	
戸籍事項証明書(全部・個人) ※2	窓口での交付	450円	・本人および同一戸籍に記載のある方のみ取得できます(除籍、改製原戸籍を除く)。 ※3
	コンビニ交付(令和6年3月31日まで)	300円	
	コンビニ交付(令和6年4月1日以降)	350円	
戸籍の附票の写し(全部・一部) ※2	窓口での交付	300円	・本人および同一戸籍に記載のある方のみ取得できます(除籍、改製原戸籍を除く)。 ※3
	コンビニ交付(令和6年3月31日まで)	150円	
	コンビニ交付(令和6年4月1日以降)	200円	

※1 住民票、印鑑登録証明書、税証明書は清瀬市に住民登録のある方に限ります。死亡者や転出者の証明書は発行できません。

※2 戸籍事項証明書および戸籍の附票の写しは清瀬市に本籍のある方に限ります。他の自治体に本籍のある方は、該当の自治体にお問い合わせください。

※3 戸籍の届出をされた方については、反映に時間がかかるため、すぐに取得できない場合があります。

※QRコードは㈱デンソーウェブの登録商標です。