

## 面倒な手続きも

# はちのへスマート窓口で簡単に！

「市役所で手続きしないといけないけど、待ち時間が長い…」「何回も住所や名前を書くのが面倒…」  
そう感じたことはありませんか？

待ち時間を短く、スムーズに手続きを進められるよう、市では昨年11月から「書かない・待たない・行かない窓口」をコンセプトとした「はちのへスマート窓口」を始めました。今回は、その利用方法を紹介しますので、お手続きの際はぜひご利用ください。

## 書かない窓口

対応  
窓口

- 市民課
- 国保年金課
- 介護保険課
- 障がい福祉課
- 子育て支援課
- 住民税課
- 資産税課
- 南郷事務所
- 各市民サービスセンター

市民の皆さんは、申請書を書く必要はありません！職員が作成した申請書を確認し、電子署名するだけ！  
入力した情報は、次に手続きをする窓口にも共有されます！

来庁 番号札を発券



マイナンバーカードや運転免許証などに記載している情報を職員が入力



書くのはここだけ！

申請者の本人確認・電子署名



申請内容の確認

転入 転居 出生 おくやみ などの  
ライフイベント

手続き完了  
その他に必要な手続き一覧  
(二次元コード付き)を発行



住民票の写し 戸籍謄本・抄本  
印鑑登録証明書 などの発行

申請完了  
証明書等発行



次の窓口にも情報が  
共有されるので時短！

次の窓口で二次元  
コードを提示して  
手続き開始



利用した皆さんの声

以前は自分で申請書に  
記入していたのが、全部  
入力してもらえるよう  
になったので、とても楽  
でした！



## 待たない窓口

事前にオンラインで申請書を作成しておくことで、窓口での手続きにかかる時間を短くすることができます！



## 行かない窓口

自宅で、申請から支払いまでの手続きを全てオンラインで完了できます！

※マイナンバーカードと署名用電子証明書用暗証番号(英数6~16文字)が必要です。



### 住民票の写し 戸籍謄本・抄本 印鑑登録証明書 税証明 などの発行



手続きガイダンスにしたがって、お持ちのスマートフォンなどで申請内容を入力



二次元コード発行

来庁 番号札を発券

時短！



二次元コードを提示  
申請者の本人確認

申請者の本人確認・電子署名

申請内容の確認

手続き・申請完了 証明書等発行

### 他にも、便利なコンビニ交付があります！

マイナンバーカードを使って、コンビニなどのマルチコピー機から証明書を取得できます。

#### 発行できる証明書

- ▷住民票の写し…300円
- ▷印鑑登録証明書…300円
- ▷戸籍証明書「戸籍全部(個人)事項証明」…450円
- ▷戸籍の附票の写し…300円

#### 利用可能時間

6時30分～23時(年末年始、メンテナンス日を除く)



手続きガイダンスにしたがって、お持ちのスマートフォンなどで申請内容を入力



確認メールを受信

手数料・郵送料を  
オンラインで支払い



申請内容の確認

市役所に行く  
必要なし！

手続き・申請完了  
後日証明書等郵送



### 市民満足度…上がってます！

2月に行った利用者アンケートの結果では、はちのハスマート窓口導入前(6年7月)に比べ、市民満足度がアップしました。

調査対象 市民課2番窓口(転入・転出手続きなど)と3番窓口(証明書発行など)の利用者

全体 **91.8%** <sup>満足</sup> (前回調査比 +8.3ポイント)

手続きにかかった時間

**76.6%** <sup>満足</sup> (前回調査比 +10.2ポイント)

2番窓口 1件当たり2分16秒減  
3番窓口 1件当たり1分55秒減

手続きの簡便さ

**89.0%** <sup>満足</sup> (前回調査比 +12.6ポイント)