

1 はじめに



八戸市は、令和6年1月に総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に選出されたことを受け、令和6年11月18日（月）より、

はちのへスマート窓口

を開始します。

本プロジェクトは、
「書かない」「待たない」「行かない」
をコンセプトに、行政サービスのデジタル化と効率化を目指すものです。

市民の皆様にとってより便利でスムーズな窓口サービスを提供してまいります。



はちのへスマート窓口
新しい窓口サービスで
手続きがもっと簡単・便利に

書かない 待たない 行かない

**2024年11月18日
スタート！**

お問合せ先
八戸市 情報政策課 デジタル推進室
☎ 0178-43-2124

八戸市 

2 「はちのへスマート窓口」 3つの特徴



引っ越し・住民票・印鑑証明・児童手当など

①書かない窓口

煩雑で面倒な書類記入の手間を大幅に軽減
一度入力した情報は他の窓口でも共有され
手続きがもっと簡単・便利になります

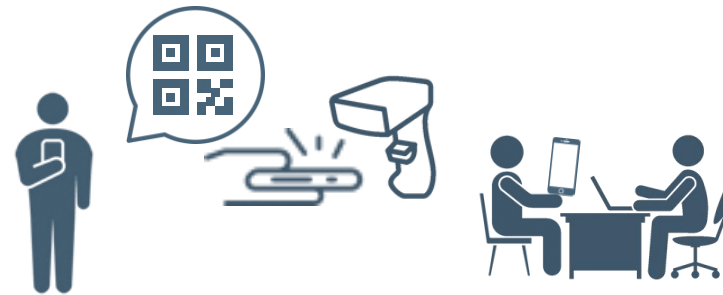
※南郷事務所・各サービスセンターでも実施します
※マイナンバーカードを使うとさらにスムーズな申請ができます



税証明・おくやみ関連手続きなど

②待たない窓口

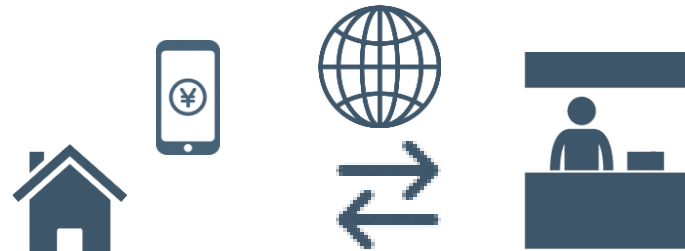
オンラインで申請書を事前に作成
市役所ではQRコードを読み込ませるだけ
一部手続きは窓口予約に対応



住民票の写し・戸籍関係証明・税証明など

③行かない窓口

市役所に行かなくても
本人確認から支払いまで
オンラインですべて完結



3 「はちのへスマート窓口」の詳細



書かない・待たない・行かない窓口

No	担当課	手続数	件数	備考
1	市民課	28	150,735	住民異動届出書、住民票の写し(※)、戸籍証明書関係(※)、印鑑登録、印鑑登録証明書(※)、個人番号カード暗証番号変更・再設定など
2	国保年金課	25	31,262	国保・年金異動届出書、住民異動届出書〔国保・年金〕、後期高齢者医療葬祭費支給申請書、国民年金被保険者関係届書（申出書）【資格取得届】など
3	子育て支援課	33	26,071	児童手当・特例給付 現況届、児童扶養手当現況届、八戸市子ども医療費受給資格認定申請書（兼同意書）など
4	介護保険課	8	12,829	住民異動届出書〔介護保険〕、介護保険被保険者証等再交付申請書、介護保険関係書類送付先変更申出書など
5	障がい福祉課	31	52,813	自立支援医療費支給認定申請書、収入申告書、八戸市心身障害者医療費支給申請書、所得状況等の調査に関する同意書など
6	住民税課	4	1,594	相続人代表者指定届、軽自動車税（種別割）申告（報告）書兼標識交付申請書、軽自動車税（種別割）廃車申告書兼標識返納書など
7	資産税課	3	18,031	税証明交付申請書(※)（課税・所得証明、納税証明、資産証明）
8	南郷事務所・サービスセンター	-	97,961	住民異動届出書、住民票の写し、戸籍証明書関係、印鑑登録証明書、税証明交付申請書など（手続数は他課と重複するためカウントしない）
合計		132	391,296	

- 全部で132手続き、件数ベースで39万件以上（推計値）についてデジタル化を図る
- 市役所における全ての手続きの約40%（件数ベース）について、はちのへスマート窓口対応とする
- 「待たない窓口」における窓口予約対応手続きは、おくやみコーナーと税証明交付手続き
- (※)は「行かない窓口」対応手続き

1. サービスのさらなる拡充

- 今後も、より多くの行政サービスを「書かない」「待たない」「行かない」の方針に基づきデジタル化を図り、市全体のデジタル化の推進を加速してまいります。

2. デジタルデバイド対策

- 「書かない窓口」の導入により、書類の記入が不要で簡単に手続きが完了することになります。高齢者等もスムーズに行政サービスを利用できることに加え、職員のサポートで安心して利用できる環境が整っています。
- デジタル機器の利用に不慣れな市民や高齢者向けの講習会を実施するなど、誰もが新しいサービスを利用できる環境を整え、デジタル社会に適応した行政サービスを目指します。

「はちのへスマート窓口」は、市民の皆様が行政手続きをより簡単に、快適に行えるよう設計されたサービスです。
今後も、市民の皆様と共に、デジタル時代にふさわしい行政サービスの提供に努めてまいります。