

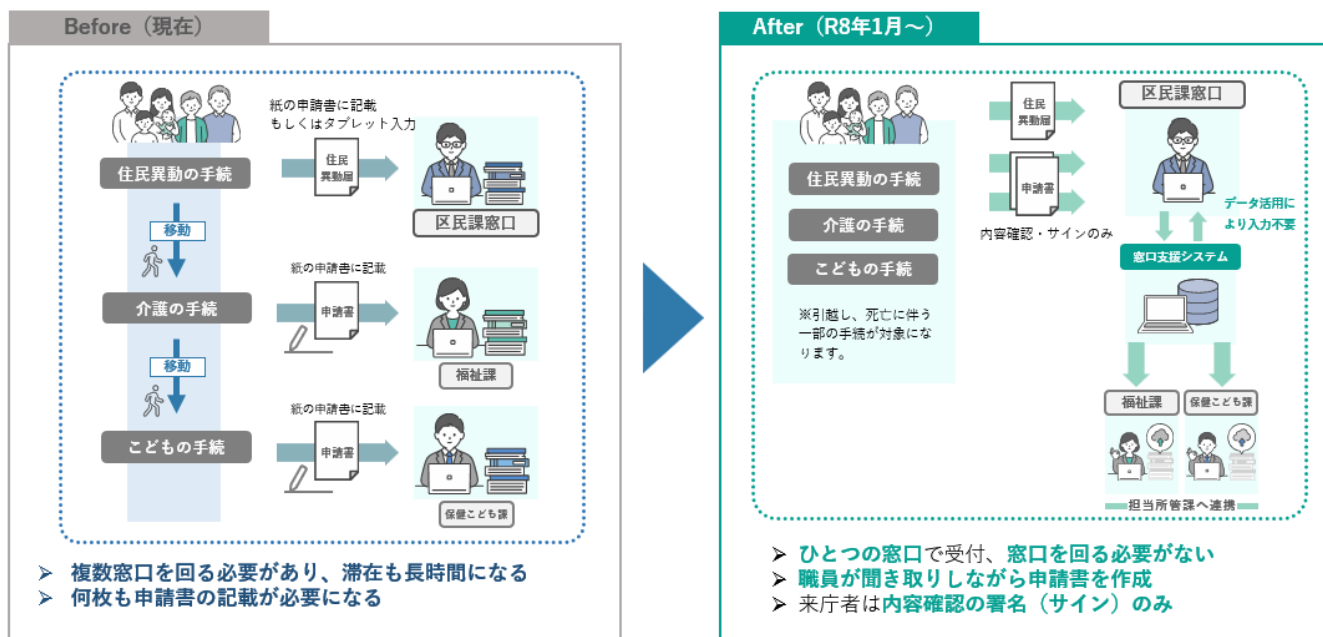
「書かないワンストップ窓口」について

熊本市では、更なる市民の利便性向上と業務効率化を図るため、令和 8 年 1 月 22 日(木)から、5 つの区役所において『書かないワンストップ窓口』を開始します。この窓口では、職員が来庁者と一緒に申請書の作成を進めます。来庁者は、申請内容の確認と署名のみで手続きが完了します。また、引越しや死亡に伴う国民健康保険や児童手当などの手続きが、区民課の窓口で一括して行えるようになります。来庁者の皆様にとっては、申請書を書く手間や移動する時間が不要となるなど負担軽減につながります。

1. 背景

少子高齢化、人口減少が進展する中、将来にわたり持続可能で質の高い市民サービスを提供していくためには、更なる利便性の向上と業務の効率化を図る必要があります。本市では、これまで窓口改革に取り組んできましたが、現状では、住民異動に伴う手続きがワンストップ化できておらず、待ち時間が長い、申請書を何枚も書かなければならないなどの課題があります。そこで、来庁者の手間と時間の削減に加え、安定的な窓口サービスの提供していくため、窓口 DX を進め「書かないワンストップ窓口」を導入することにしました。

2. 引越し等に伴う「書かないワンストップ窓口」のイメージ



3. 導入場所及び対象手続

○導入場所

中央区役所、東区役所、西区役所、南区役所、北区役所の区民課窓口

○ワンストップ対象手続：

引越しや死亡のライフイベントに伴い発生する手続

転入届、転出届、転居届、各種証明、国民健康保険、介護保険、児童手当、こども医療費助成認定 など

（お問い合わせ）

総務局 デジタル部 デジタル戦略課

課長：杉本 電話：096-328-2062

文化市民局 市民生活部 戸籍住民課

課長：倉本 電話：096-328-2031