

報道資料

令和8年1月28日

1 件 名	小郡総合支所で「書かない窓口」を開始 ～申請書記入が不要となり、受付時間の短縮を図ります～
2 日 時	令和8年2月13日(金)8時30分～
3 場 所	山口市小郡総合支所総合サービス課窓口 (山口市小郡下郷609番地1)
4 内 容	<p>山口市では、市民の皆様の利便性向上と業務効率化を両立した「市民・職員双方良しの窓口」をめざし、令和7年5月7日に供用を開始した本庁舎において、業務の進め方の改善を積極的に実施し、窓口支援システム(デジタル庁窓口 DXSaaS)等のデジタル技術も活用した、ワンストップで「書かない」「待たない」窓口サービスを実施しています。</p> <p>この窓口サービスは来庁者に御好評をいただいております、このたび、本庁舎に次いで来庁者の多い小郡総合支所で、「書かない」「待たない」窓口サービスを実施します。</p> <p>なお、来庁者の窓口受付環境の改善と事務処理見直しによる業務効率化の取組については、2月2日(月)から先行実施します。</p> <p>1 書かない窓口の開始【開始日:令和8年2月13日(金)】</p> <p>職員が窓口支援システムを使用し、申請者と一緒に必要な事項を確認しながら手続を進めます。申請者は作成された申請書の内容を確認し、署名をするだけで申請が完了します。</p> <p>【対象手続】</p> <p>住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書、所得課税証明書、住民異動届(一部)</p> <p>※申請の内容により「書かない窓口」の対象とならない手続があります。</p> <p>※今後、利用状況を踏まえ、順次対象手続を拡大していく予定です。</p> <div><p>「書かない窓口」における手続のながれ</p><pre>graph LR; A[① 発券機で番号札を発行] --> B[② 順番が来たら窓口へご案内]; B --> C[③ 職員が必要事項を確認し、来庁者と一緒に手続を進めます];</pre></div>

「書かない窓口」では手続の際、本人確認を実施しています




運転免許証 マイナンバーカード など

市民のみなさまの大切な個人情報をお守りするため、本人確認書類の提示にご協力をお願いします。

山口市役所小郡総合支所の窓口混雑状況を確認できます




スマホやパソコンから、待ち人数や不在呼出がリアルタイムに確認できます（本庁舎の窓口混雑状況も確認可能）

2 来庁者の窓口手続環境を改善【令和8年2月2日(月)に先行実施】


「書かない」窓口の導入にあわせ、初めて来庁する方にも分かりやすい窓口手続環境を整備します。

- ・「書かない」窓口を主に取り扱う現在の1番窓口をローカウンター化
- ・来庁者増加が見込まれるマイナンバーカード関連手続に対応するため、窓口番号の再編(1番窓口を2つの窓口へ分け、窓口を4つから5つへ変更)
- ・窓口案内表示(サイン)の改善

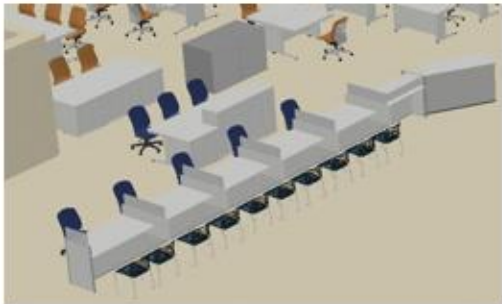
3 事務処理見直しによる業務効率化【令和8年2月2日(月)に先行実施】

執務室のレイアウトを見直し、受付・入力・審査の役割を分担する3線式の執務体制に変更します。事務処理手順の見直しにより、受付から交付までの流れを円滑にし、来庁者の待ち時間短縮による市民サービスの向上を図ります。

窓口の手続環境や執務レイアウトの改善を行います



来庁者に分かりやすいよう、手続きの目的に応じサインを設置しています



座って受付のできるローカウンターを増やします(車いすで利用可能)
事務処理を効率的に進めるため執務室を3線式に変更します

小郡総合支所総合サービス課

TEL 083-973-8134

5 問い合わせ

※市全体の窓口 DX に関すること

デジタル推進課・行政経営課

TEL 083-934-2755