

| | | |
|---------|--------------|-----------------------------|
| 資料提供年月日 | 令和 3年 1月 26日 | |
| 問い合わせ先 | 課 名 | 区政推進課 |
| | 電 話 | 直通 803-1033 内線 3750,3757 |
| 担 当 者 | 職名・氏名 | 課 長 山 本 |
| | 職名・氏名 | 課長補佐 敷 田 |

広 報 連 絡

<市長定例記者会見資料>

1 件 名 スマート窓口への取組み(区役所窓口サービス改善)について

2 概 要

「デジタル社会」の形成に向けての取組みの第一歩として、4区役所市民保険年金課の窓口のスマート窓口への取組み、窓口の混雑緩和への取組みを紹介します。

① キャッシュレス決済(スマートフォンの二次元コードを利用した決済サービス)

○開始…1月28日(木)～

○場所…区役所市民保険年金課、市税事務所、支所、地域センター、市民サービスセンター、市民サービスコーナー(合計34窓口)

○対象…各種窓口証明書発行手数料(戸籍謄本・抄本/住民票/印鑑証明/税証明)など

② 手続きガイド(ウェブページで、転入や転居などについて簡単な質問に回答することで、手続きのできる窓口・持参する書類などを表示するもの)

○開始…2月8日(月)～

③ 窓口の待合情報案内サービス(各区役所窓口の待合情報をYouTubeなどで公開するもの)

○開始…2月1日(月)～(北区役所から開始。中・東・南区役所でも順次開始予定)

④ マイナンバーカードの受け取り窓口の拡充

○拡充される窓口

・地域センター(13か所) 2月8日(月)～

・区役所(原則月1回 第2日曜日) 2月14日(日)～

※開庁時間等の詳細は、別添資料を参照ください。

※電話による事前予約が必要です。(コールセンター0120-425-609)

区役所市民保険年金課 窓口サービス改善メニュー

新型コロナ
3密が心配

3～4月
待ち時間が長い

窓口や手続き
が分からない

窓口に行く
時間がない

お待たせしない窓口

来庁不要の手続き

【区役所市民保険年金課窓口の混雑解消に向けた取り組みの実施】

区役所や地域センター等の窓口でキャッシュレス決済を開始します。また、区役所市民保険年金課窓口の混雑解消を図るため、ウェブ上で、事前に手続き等を案内するサービスや実際の窓口の待合情報を公開するサービスをはじめます。

拡充) 証明書手数料等へのキャッシュレス決済の導入【資料2】

R3年1月28日～

新規) 「手続きガイド」の導入／事前に手続きを確認【資料3】

R3年2月8日～

新規) 窓口の待合情報をYouTubeで公開／混雑状況等を確認【資料4】

R3年2月1日～

【マイナンバーカード等を活用した非来庁型サービスの実現】

マイナンバーカードの普及を促進しながら、ポストコロナ時代の「新しい生活様式」に対応した「非来庁型」の行政サービスを導入します。

マイナンバーカードを利用した「コンビニ交付サービス」／証明書等

サービス提供中

新規) マイナンバーカードの交付を地域センターでもOKに(予約制)【資料5】

R3年2月8日～

新規) 区役所窓口の手続き*1を、自宅等からオンラインで申請可能に

目標: R3年中～

* 1) 住民票の写しや印鑑登録証明書などの交付から導入予定

窓口証明書発行手数料のキャッシュレス決済導入について 別添【資料2】

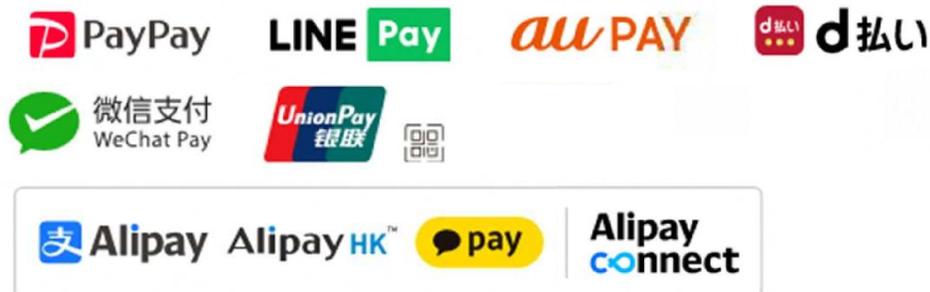


電子決済を
活用しよう



区役所や地域センター等の窓口でキャッシュレス決済を開始します

住民票手数料などの支払いが便利に!!
接触を減らしスマートにお支払いが可能!!



2021年1月28日 サービス提供開始



【利用可能場所】

区役所市民保険年金課、市税事務所、支所、
地域センター、市民サービスセンター、市民サービス
コーナー(合計34窓口)

【対象となる主なサービス】

各種窓口証明書発行手数料(戸籍/住民
票/印鑑証明/税証明)など

※クレジットカード決済、電子マネー決済については令和3年度中に利用開始予定



ライフイベント

岡山市にお住まいの方がライフイベントに合わせて必要になるお手続きをご案内します。



転入

異なる市区町村から岡山市へ引越しする際に岡山市にて必要となる手続きを洗い出します。



転居

岡山市内での引越しを行う際に必要となる行政手続きを洗い出します。



転出

岡山市から異なる市区町村へ引越しする際に岡山市にて必要となる手続きを洗い出します。



死亡

ご家族が亡くなられた際、岡山市にて必要となる手続きを洗い出します。

※パソコンやスマホから閲覧し、ライフイベントごとに簡単な質問に答えていくと必要な手続き、書類、訪ねるべき窓口などが確認できます。(将来的に、住民票の写しの請求など、一部手続きについては、そのまま「電子申請」へ誘導し、手数料決済までオンラインで完結できる仕組みへ移行する予定です。)

※ 例えば「転入」を選択すると、次のように展開します。

郵送可能な手続きをご活用下さい。

転入 ガイド

異なる市区町村から岡山市へ引越する際に岡山市にて必要となる手続きを洗い出します。

★質問がはじまり・・・

質問数の目安:
最大28問

回答時間の目安:
おおよそ5分以内

回答をはじめる

◀ 1つ前に戻る

回答をやり直す

手続きの前提についての質問

転入の手続き①に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。

- 日本国外から岡山市へ転入する方がいる
- 世帯に養育中の子どもがいる
- 国民健康保険に加入する方がいる
- 国民年金に新たに加入する方がいる
- 自動車やバイクをお持ちの方がいる

該当なしのまま次へ

転入 ガイド結果

16件の手続きが必要です。



印刷する



結果を共有



URLコピー

★手続きの概要が案内されます。



岡山市役所  で行う手続き



持ち物リスト

1階36番窓口(市民課)

- > 国外からの転入届(本籍地の場合)
最初にやりましょう 書式あり
- > マイナンバーカードの住所変更
書式あり

1階10番窓口(保険年金課)

- > 国民健康保険の加入手続き(国外転入の場合)
- > 高齢受給者証に関する手続き

1階12番窓口(保険年金課)

「窓口の待合情報案内」の導入後のイメージ

【北区役所の場合】

呼び出し番号・窓口の待ち人数など

| お取扱内容 | お呼出番号 | 窓口 | お待ち人数 |
|-------|-------|---------|-----------|
| 戸籍の届出 | 927番 | 2 | 0人 |
| 住民異動届 | 833番 | 3 | 0人 |
| 証明書交付 | 676番 | 4 | 0人 |
| | — — 番 | — — — — | — — — — 人 |

ご不在者番号 お呼び出しいたしましたがご不在でした。職員までお申し出ください。

証明書等交付の番号

次の番号の方は5番窓口にお越しください。

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 103 | 140 | 141 | 142 | 206 | 212 |
| 248 | 253 | 259 | 273 | 289 | 295 |
| 297 | 304 | 309 | 332 | 336 | 340 |
| 361 | 389 | 391 | 401 | 436 | 439 |
| 448 | 455 | 478 | 489 | 496 | |

順番は

※ パソコンやスマホから閲覧し、窓口の混み具合や実際の窓口での手続きの進捗が確認できます。混雑を避けたり、手続きの待ち時間の有効活用などにご活用ください。

※ 利用するシステムにより、区役所によっては画面が異なります。

マイナンバーカードの受け取り窓口の拡充について

1. 地域センター

お住まいの区にある地域センター(市内13カ所)でも受け取りができます

○2月8日(月)～

○平日8時30分～17時15分

(※富山地域センターは9時～17時15分)

○受け取り希望日の5開庁日前までに電話予約が必要です

予約コールセンター ☎ 0120 - 425 - 609

2月1日(月)から受付開始

2. 区役所

区役所で、日曜日も受け取りができます

○月1回 第2日曜日(原則)

○2月14日(日)～

○北区役所:9時～16時

○中・東・南区役所:9時～12時

○受け取り希望日の5開庁日前までに電話予約が必要です

予約コールセンター ☎ 0120 - 425 - 609

2月1日(月)から受付開始

<参考>

マイナンバーカードの普及率(交付率)の推移(全国との比較)

| | 平成30年11月末 | 令和元年11月末 | 令和2年11月末 | 直近:令和2年12月末 |
|-----|-----------|------------|----------|-------------|
| 岡山市 | 9.8% | 11.1% | 20.2% | 21.5% |
| 全国 | 12.2% | 令和2年10月末*1 | 23.1% | 24.2% |
| | | 14.3% | | |

*1 公開されている数値(総務省)から、近い時点を引用