



高岡市役所がもっと分かりやすく
利用しやすい窓口♪

市長記者会見資料
令和7年1月7日
生活環境文化部市民課

高岡市の挑戦！

「書かないワンストップ窓口」の取組み・STEP 1

「書かない窓口」が始まります！



本市では、県内初となる「書かないワンストップ窓口」に挑戦します。

市役所が市民に親しまれ、利用しやすく、真に信頼される所となるよう、来庁者の「書かない・待たない・迷わない窓口」を目指し、まずはSTEP 1 「書かない窓口」をスタートします。

1 開始日

令和7年1月15日（水）

2 対象窓口

高岡市役所本庁舎1、2階の窓口

（証明書、住所異動、子ども、妊娠婦、高齢者、障がい者、保険、年金等に関する窓口）

3 内容

（1）書かない窓口

住所異動や住民票取得等の手続きの際、職員がシステムを使って来庁者と一緒に確認しながら申請書を印字・作成します。来庁者は、内容を確認してサインをするだけで手続きが完了します。

（2）手続き・証明書発行の一部ワンストップ化

① 住所異動に伴い必要となる個々の手続きの一部を住所異動の届出一つで完了できるようにします。

（国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険・国民年金の資格取得・喪失等の手続きと児童手当の資格喪失の手続き、ただし専門的なご相談が必要なケースを除く）

② 証明書の種類ごとに分かれていた窓口を集約し、1階の1カ所で取得できるようにします。

（住民票・戸籍証明書・印鑑登録証明書等と所得課税証明書・納税証明書、ただし専門的なご相談が必要なケースを除く）

4 「書かない窓口」イメージ動画の作成

来庁者の目線から見た、これまでの窓口と新しい窓口での手続きのしかたが比較できるイメージ動画を作成しました。



<https://youtu.be/eiuQkh0sUJE>

5 その他（令和7年1月6日（月）から）

（1）分かりやすい窓口サインの設置

来庁された方が目的の窓口にとどり着きやすくなるよう、遠目からでも見分けられる大きな窓口サインを設置しました。



（2）相談しやすい窓口空間の整備

住所異動やマイナンバーカード等の窓口にプライバシーに配慮した仕切りパネルを設置しました。（可動式）



（3）フリーアドレスの導入

今後の繁忙期やライフイベントに伴う手続きの「書かないワンストップ窓口」のSTEP2、STEP3に向け、柔軟な職員配置等を行うため、市民課内にフリーアドレスを導入しました。



【問合せ先】生活環境文化部市民課 布橋
TEL：20-1335（内 2480）