

5月から全庁的に窓口受付時間を変更します

本市では、令和7年5月7日（水）から、本庁・各総合支所・各地区市民センター等の窓口受付時間を変更します。



●目的

- ・行政手続きのオンライン化及びコンビニ交付サービスの浸透等により、市民サービスのレベルを引き続き維持
- ・戸籍へのふりがな記載やマイナンバーカードの特急発行・交付制度への対応、書かないワンストップ窓口の開始など、多様化・高度化する窓口業務の改革推進による市民サービスの向上
- ・片付けや翌日の準備など勤務時間外における事務処理が常態化している現状を改め、生産性を向上させることで時間外勤務の削減等のコスト削減を実現

●対象施設

- ・本庁舎、南別館、北別館
- ・各総合支所、各地区市民センター、夏尾市民センター
- ・上下水道局、消防局、各保健センター、各学校給食センター、環境業務課事務所

●短縮後の窓口受付時間

- ・8時45分～16時30分（現行の8時30分～17時15分から1時間短縮します）

※昼窓及び毎週木曜日の夜間窓口（16時30分～19時）は継続します

●開始日

- ・令和7年5月7日（水）

●背景

- ・H27 都城方式によるマイナンバーカードの普及促進開始
- ・H29 コンビニ交付サービスの開始（利用率が約7割になる月もあるほど浸透）
- ・R05 各支所にリモート窓口を開設（対象手続100以上）
- ・R06 書かないワンストップ窓口により、手続きの総時間を平均3割削減
- ・〃 原則として全ての行政手続きのオンライン化を完了【別紙1】
- ・R07 窓口予約システム（市民課及び保険年金課）の運用を同日開始【別紙2】

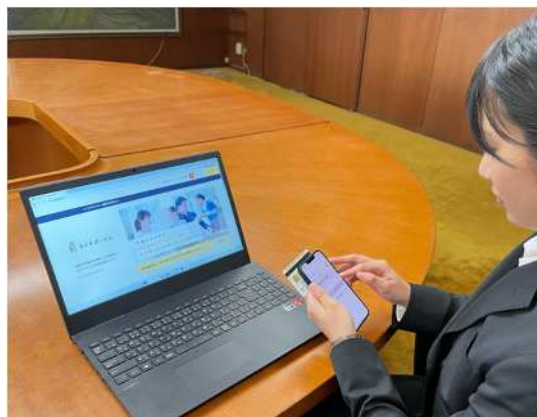
※来庁者が最も多い市民課及び保険年金課窓口において、短縮後の窓口受付時間帯の来庁者割合は全体の約93%（R6.10～11の状況）

【問い合わせ】 総合政策課 電話 23-7161
デジタル統括課 電話 23-2156

原則として全ての行政手続のオンライン化が完了！

本市では、令和6年1月に都城市行政手続オンライン化推進を宣言。マイナポータルなどの国が構築するシステムを使い、令和6年度末までにオンライン化可能な全ての行政手続のオンライン化を実施することとしていました。

今回、令和6年12月を以て、先んじてオンライン化対応が完了しました。



●行政手続オンライン化推進宣言

SMILE CITY MIYAKONOJO

幸せ上々、みやこのじょう



都城市行政手続オンライン化推進宣言

都城市は「都城デジタル化推進宣言2.0」を宣言し、デジタル技術を積極的に活用することで市民サービスの向上を図り、利便性が高く豊かな街を構築することを目指しています。

また、官民データ活用推進基本法で、行政機関等に係る手続について、オンライン利用を原則とすることを定めていることから、原則として、全ての行政手続のオンライン化を推進していきます。

行政手続きのオンライン化推進

- 令和6年度末までに、法令等により対面が必要なものを除いた全ての行政手続きのオンライン化を実施し、オンライン化にはマイナポータルなどの国が構築するシステムを使うことを原則とします
- オンライン化に取り組む過程で、業務フローを見直し、業務効率化を図るとともに、入力項目の簡素化、添付資料の省略など市民の利便性向上を図ります
- 積極的に広報を行うことで、オンライン利用の促進を図ります

●手続数

- オンライン化可能手続数 2, 496 手続

上記のうち、他自治体と共同システムを構築するものなど早急にオンライン化が困難*なものを除いた手続数 2, 393 手続（オンライン化完了手続数）

*他自治体と共同システムを構築するなど早急にオンライン化が困難な手続
建築確認申請、競争入札参加資格申請、市民税申告など

窓口予約（市民課・保険年金課）を開始します

令和 7 年 5 月 7 日（水）から、本庁市民課及び保険年金課で窓口の予約を可能とし、待ち時間の短縮を図ります。

なお、完全予約制ではなく、予約なしで来庁していただくことも可能です。同時に窓口混雑状況も配信します。



●予約受付開始日

- ・令和 7 年 5 月 7 日（水）

●対応窓口

- ・本庁市民課及び保険年金課

●予算

- ・本システムは広告活用事業で導入するため、市の予算負担はありません

【参考】窓口予約の仕組み

- ・スマートフォンなどを通じて、市のホームページにリンクを貼る専用ページから、希望する手続き及び日時を選択した上でボタンを押すことで、空メールをシステムに送信
- ・当該メールアドレスにシステムからメールが到着し、リンクをクリックすると、メールアドレスが正しいことをシステムが認識し、QRコードを添付した予約完了のメールを再度同じメールアドレスに送信
- ・市役所に来庁し、発券機のメニューで「QRコードをお持ちの方はこちら」を選択し、発券機横に設置している読み取り機にQRコードをかざして発券
- ・予約時間になったら、優先的に窓口にお呼びします
- ・予約は予約時間を過ぎると 1 時間で失効しますので、それ以降に来庁した場合には通常通り発券いただきます
- ・予約完了メールのURLから予約の変更・キャンセルも可能です

【予約時間より前に到着した場合】

- ・通常の順番でお待ちいただき、予約時間前に順番が来た場合には、そのタイミングでお呼びします
- ・お待ちいただいているうちに、予約時間に到達した場合には、その瞬間順番が繰り上がり、優先的に窓口にお呼びします

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です

【問い合わせ】 デジタル統括課 電話 23-2156
市民課 電話 23-2128