

令和7年1月9日

豊川市政記者クラブ加盟社 各位

**窓口での手書きの負担を軽減  
「書かない窓口」を始めます！**

豊川市では、令和7年1月20日から、市民課をはじめとした窓口で「書かない窓口」を開始します。

マイナンバーカードなどを利用した住所・氏名・生年月日の読み取りや、職員が必要な情報を聞き取り、申請書等の作成を支援することで、これまで手書きで記入していただいていた一部を「書かない」で済むようになり、申請時の負担が軽減されます。

◆概要◆

目的：豊川市が目指す「スマート市役所（※）」の実現に向けた3ない窓口（書かせない・待たせない・来させない）を推進するため

対象窓口：市民課、保険年金課、介護高齢課、子育て支援課、障害福祉課、市民税課、資産税課、保健センター

対象手続き：引っ越しに関する手続き、国民健康保険に関する手続き、児童手当に関する手続き、各種証明書等の交付に関する手続きなど

その他：手続きによっては、署名など一部記入する項目があります。また、窓口混雑時は申請書などに記入していただく場合があります。

試験運用の様子 →  
マイナンバーカードなどを利用した情報の読み取りや、職員の聞き取りで申請書等の作成を支援。  
従来の手書きする負担を軽減します。



※スマート市役所

多様なライフスタイルに対応した行政サービスや行政運営の効率化を目的に、手続や業務がデジタル化された「スマート市役所」を目指しています。

マイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付や、ぴったりサービス等を利用したオンライン申請による「来させない窓口」の推進にも取り組んでいます。

◆目指すべき窓口の姿◆

<市民の利便性を向上>

- ・申請書を記入する手間がなくなり、手書きの負担が軽減されます。
- ・職員が聞き取りしながら申請書の作成を支援することで、初めての手続きでも記入漏れ等がなく安心です。

<職員の事務効率化>

- ・市民の方と一緒に申請書を作成するため、従来の手書きされた申請書の内容を確認する時間が削減されます。
- ・マイナンバーカードなどのデータを活用することで、手書きでの誤記や読み間違いがなくなり、情報の正確性が向上します。

◆窓口体験調査◆

令和7年2月6日に窓口体験調査を実施します。導入前（令和5年7月20日実施の窓口体験調査）と導入後で、各課における手続きの所要時間、市民役及び窓口職員の動線などを計測し、書かない窓口の導入効果を測ります。

導入前の窓口体験調査の様子 →  
(令和5年7月20日実施)



【お問合せ先】

豊川市企画部情報政策課 鈴木・磯田

TEL:0533-89-2128 Eメール: joho@city.toyokawa.lg.jp