

# スマート市役所 特集号

～「いつでも・どこでも・かんたん」に手続きができるスマートな市役所を目指して～

## NEWS

市役所の手続きが、

**オンライン** と **対面**

どちらも選べて どちらも便利

**スマートな市役所**に生まれ変わりました。



そのあなた!

### 市役所に行くのちょっと待って!!

その手続き、スマホやパソコンから手続きできるかもしれません!

住民票・戸籍関連の証明書の交付、健診の申し込み等  
様々な手続きがオンラインで申請できるようになっています。  
オンラインで申請できるかどうかはコチラをチェック!



市ホームページ

### 1 自宅や職場で **オンライン** 申請



えっ!?24時間365日  
「いつでも・どこでも」!?

オンライン申請なら、市役所が開いていない休日や平日の夜間等「いつでも」手続きができ、市役所に行かなくても自宅や職場等「どこでも」手続きができます。

### 2 市役所で **対面** 手続き



来庁して手続きする場合も  
「らくらく・かんたん」!?

「対面」での手続きが必要な場合も、タブレット等の活用により、今までのように紙の申請書を何枚も手書きして手が痛くなるようなことは無くなりました。  
先進的な伊丹の「スマート窓口」!!

詳細は2～3面を  
チェック!!

# スマート窓口っていったい何がスマートなの？

窓口での手続きにICT(Information and Communication Technology)を活用して“簡単”で“便利”なサービスを提供する新しい窓口、それが「スマート窓口」です。ここでは、それが市役所のどこで体験できるのか、詳しくご紹介します。

## お手続きが「らくらく・かんたん」に完了♪

来庁前

### STEP1 事前申請で窓口のお手続き時間を短縮！

申請内容をオンラインで事前に回答いただくことで、窓口でのお手続き時間を短縮することが出来ます。もちろん、従来通り、事前申請しなくても窓口でお手続きできます。



事前申請 ご案内ページ



簡単だね



事前申請すると二次元コードが発行されます。

来庁後

### STEP2 窓口待合状況をリアルタイムで確認！

#### ▶番号発券システムを導入しました

番号発券機から目的の窓口手続きを選択して、番号札を発券してください。番号札の順番で窓口へご案内します。ライフイベントの手続き等で複数の窓口で手続きが必要な場合は、何度も番号札を発券する必要はなく、最初の番号札を各窓口で引き継いでスムーズにご案内します。



英中韓の言語にも対応

#### ▶ディスプレイで待合状況が確認できます

待合状況は窓口付近に取り付けられたディスプレイで確認できます。お呼び出しの際は音声でもご案内します。



ニュース、天気予報、クイズ等のコンテンツ用のディスプレイも取り付けていますので、待ち時間にご覧ください。

#### ▶順番が近づいたらメールでお知らせ

番号札に印字された二次元コードを読み取って、メールアドレスや電話番号を登録すれば、順番が近づくとメールでお知らせしますので、お好きな場所でお待ちいただけます。



お呼び出しの順番が近づいてきました

#### ▶待合状況をオンラインで確認できます

リアルタイムで各種窓口の待合状況をスマホ等から確認できます。来庁前に待合状況を確認して、混雑している時間帯を避けることができます。



窓口待合状況 確認サイト

### STEP3 スマート窓口で簡単・便利にお手続き！

#### ▶「書かなくていい」「待たなくていい」スマートな窓口を目指します

窓口では専用のタブレットを使って、職員が申請内容を聞き取りながら、ご来庁者と一緒に必要な申請書を作成します。ご来庁者は、署名等の必要最低限の記入だけで、“簡単”に申請書を作成することができます。また、事前申請をされた方は、職員に二次元コードを提示すれば、オンラインでご回答された内容で申請書を作成しますので、聞き取りに必要な時間も短縮され、大変“便利”です。



#### ▶別の窓口でも聞き取り内容を引き継ぎます

市民課での引越届や死亡届(おくやみコーナー)等では、複数の窓口にお越しいただく必要がありますが、初めの窓口で聞き取りした氏名や住所等は、二次元コードを利用して別の窓口にも引き継ぎますので、何度も同じ情報をお聞きすることはありません！※「おくやみコーナー」の詳細は4面でご確認ください。

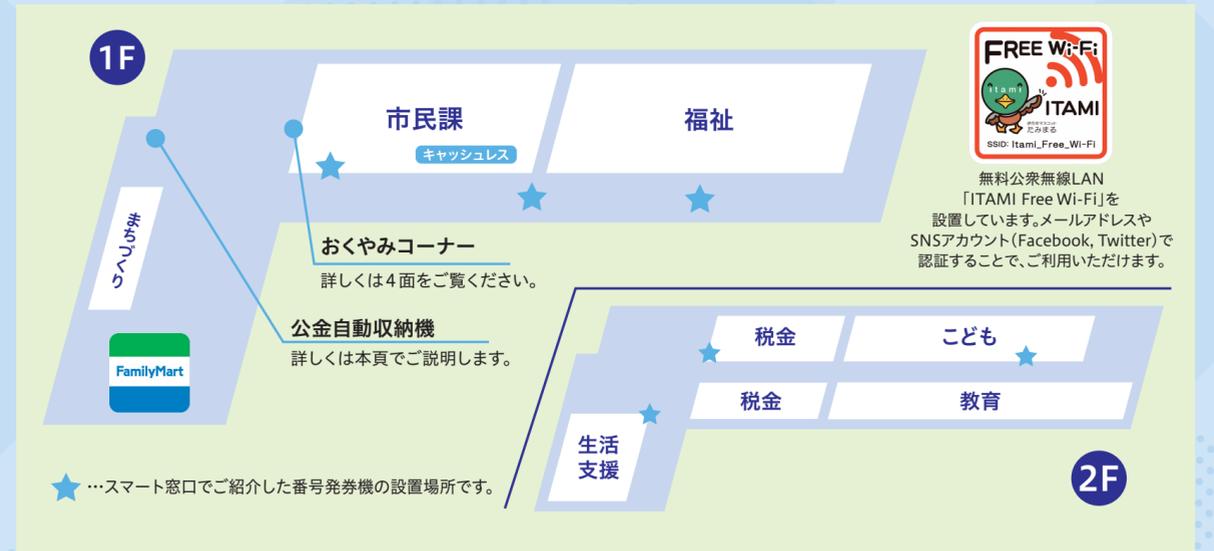


マイナンバーカードをお持ちの方は、窓口で読み取ることで、お名前・住所等の基本情報の聞き取りを省略することもできます。



# その他にもこんなところがスマートになりました！

他にも色んなところでICTを活用してスマートになった市役所の一部をご紹介します。「新しく」「スマート」になった市役所を体験していただきたいと思いますので、是非お立ち寄りください。



### 手数料等をキャッシュレスでお支払いできます！

証明書発行手数料等を支払う各申請窓口にはキャッシュレス決済端末を設置します。

▶お支払いが可能な手数料等  
住民票・印鑑登録・税関係証明等の各種証明書  
狂犬病予防注射済票・建築確認申請等

※利用できる窓口及び決済方法等、詳しくは伊丹市ホームページをご確認ください。



キャッシュレス ご案内ページ



### 自治体初！無人決済コンビニを導入！ FamilyMart

本庁舎1階で無人決済システムを導入したファミリーマートがオープンしました。自治体施設内に無人決済コンビニを出店したのは、全国で伊丹市が初めてです！

店内でお客様が手に取った商品をAIカメラが認識し、出口付近に設置された決済端末で購入商品と金額が自動で表示されます。お支払いは現金以外にも、クレジット、電子マネー、コード決済が利用可能ですので、スピーディーにお買い物ができます。

### 公金自動収納機でお支払いができます！

税金等を納付書でお支払いされる場合は、非対面で簡単に手続きできる公金自動収納機がご利用いただけます。

※期限を過ぎている納付書をお持ちの場合は、各担当課へ申し出ください。



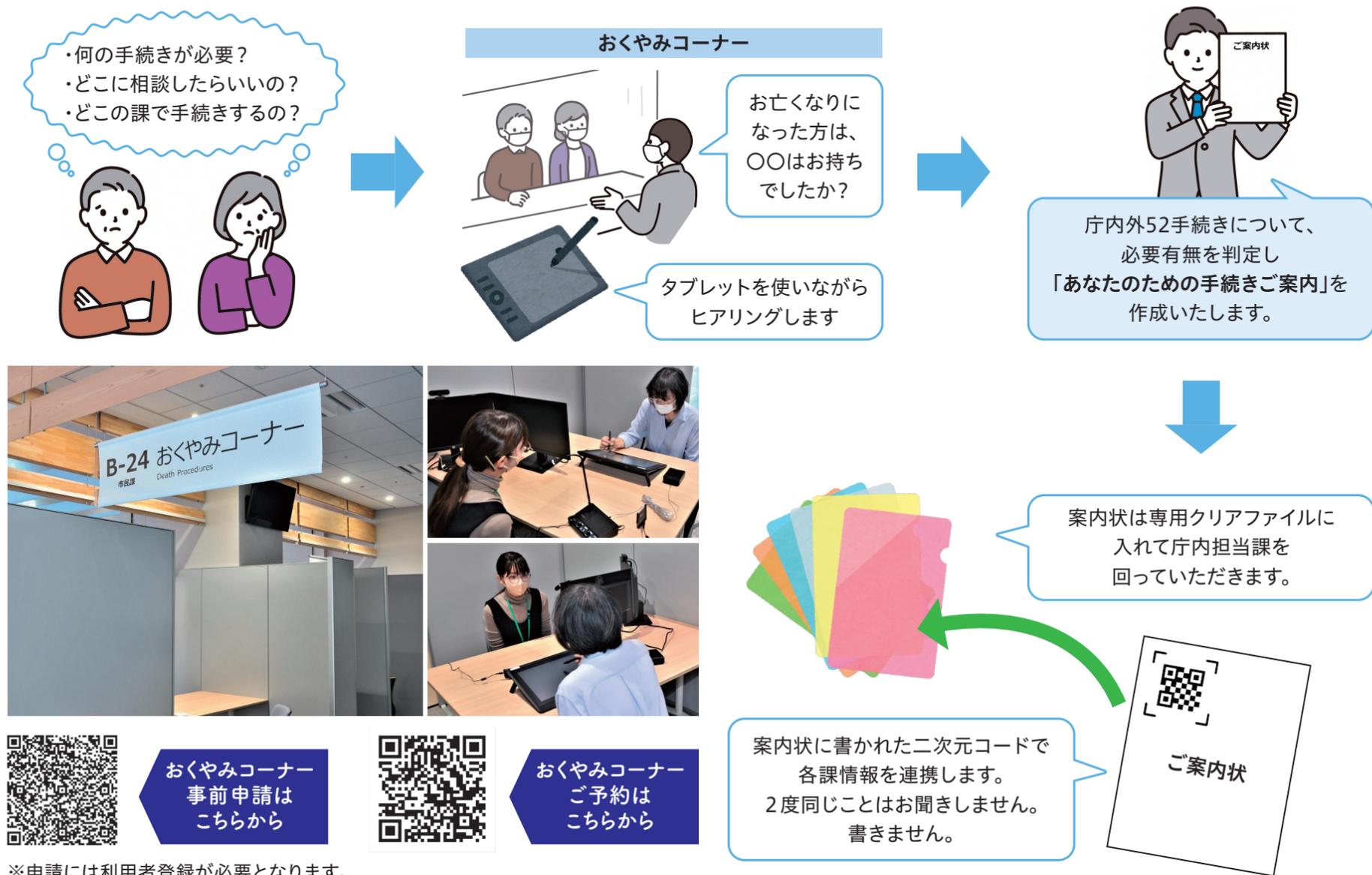
### デジタルサイネージ(電子看板)で情報発信！

新庁舎では、デジタルサイネージ(電子看板)を効果的に使って情報発信します。市民協働スペースには大型ディスプレイを設置し、ニュースや天気予報、市からのお知らせを表示します。市議会開催時には、市議会の様子をリアルタイム配信します。その他にも、各フロアにはこれまでの紙のポスターに代わるデジタルポスターのためのディスプレイを多数設置します。更に、1階には3台の「総合案内サイネージ」を設置し、わかりやすいフロア案内を実現します。



## おくやみコーナーを設置します

市民課のおくやみコーナーでは、職員がご遺族から聞き取りし、必要な手続きをまとめてご案内します。「迷わない、何度も同じことを聞かれない、書かない」をコンセプトに、お手続きに対するご遺族の不安や負担を解消します。また、来庁前にオンラインでの窓口予約や窓口での聞き取り内容を事前に登録できるサービスをご利用いただくことで、よりスムーズにご案内が可能です。



※申請には利用者登録が必要となります。

## マイナンバーカードの申請はお早めに!

### マイナンバーカードは利用方法を拡大中!

マイナンバーカードに格納されている電子証明書で本人確認することで、証明書のコンビニ交付や各種オンライン申請、確定申告のe-TAXなどが利用可能です。来庁せずにお手続きが可能です。待ち時間もなく便利です。

なお、証明書コンビニ交付端末は、新庁舎内にも、設置しています。

その他、すでにスタートした健康保険証のほか、運転免許証などの一体化へむけて、準備が進んでいます。

現在、  
転出届は10件に1件が  
オンライン申請を利用!

住民票は5件に1件、  
印鑑証明は4件に1件が、  
コンビニ交付を  
利用されています。



また、令和4年12月末までにマイナンバーカードを申請すれば、令和5年2月末まで実施のマイナポイントの申し込みも可能です。(カード申請から受取まで1~2カ月かかります)



### 無料で写真を撮影!

市民課ではマイナンバーカード申請の支援を行っております。

新しくなった市役所を見学しつつ、マイナンバーカードの申請手続きをしませんか。

日曜には、マイナンバーカード専用窓口(12月4日・11日・25日。9時~15時)も開設しています。

詳細は、市民課マイナンバー担当 ☎072-784-8121まで。



詳しくは  
こちらから