



【知多半島初】「窓口DXaaS」及び「RPA」を活用した書かない窓口の運用を開始します

～市民サービスの向上と業務の効率化等、窓口業務改善を進めています～

国が推進するフロントヤード改革の一つである「自治体窓口DXaaS」及び「RPA」を活用した「書かない窓口」を開始します。

「書かない窓口」は、マイナンバーカードや市が保有する情報を活用して申請書の作成をサポートすることにより、来庁者が住所などを手書きすることなく、内容確認の署名をするだけで申請できるサービスです。申請書類記入の省力化による市民サービスの向上や、申請書類の内容確認などの軽減による業務の効率化を図ります。

■運用開始

令和8年（2026年）1月13日（火）

■場所

東海市役所証明専用窓口（1階市民ホール内）

■手続きの流れ（例：証明書の発行）

- ①手続きに来られた方は、直接、証明専用窓口に向かいます。事前に申請書などを記入する必要はありません。
- ②職員はマイナンバーカードなどで本人確認後、必要な証明書の種類や枚数などを聞き取りながらシステムに入力し、市が保有する情報を活用して申請書を作成します。
- ③申請者は、申請書の内容に誤りがないか確認し、署名します。
- ④システムに入力した情報から、RPAを活用し、自動で証明書が発行されます。
- ⑤申請者は、手数料を支払い、証明書を受け取ります。支払いは現金のほか、各種キャッシュレス決済が利用可能です。

■対象の証明書

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄本など、証明専用窓口で取り扱っている証明書47種類（詳細については別紙のとおり）

■今後の予定

令和8年（2026年）8月には、転入・転出・転居などの手続きを行う市民窓口課の届出窓口などでも「書かない窓口」を開始する予定です。

■その他

本事業は「新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）」を活用して実施します。

※自治体窓口DXaaSとは

市民の窓口手続きにおける滞在時間や待ち時間の削減と、自治体職員が新規にシステムを調達する負担を減らすことを目的に、国が公募により選定した事業者が提供するシステムを、各地方自治体が選択して利用できる取組です。

※RPAとは

「Robotic Process Automation」の略称で、「人が行っている入力業務などを、ソフトウェアのロボットで自動化すること」です。「書かない窓口」で受付をした一部の業務を、RPAにより住民情報を管理するシステムへ自動入力することで、職員の業務効率化を図ります。

問合せ	●運用関係 市民福祉部市民窓口課 担当：梶野（かじの） 052-613-7592、0562-38-6228
	●システム関係 企画部デジタル推進課 担当：佐藤（さとう） 052-613-7582、0562-38-6209

書かない窓口で申請できる証明書（４７証明書）

別紙

No	証明書	担当課	備考
1	住民票の写し	市民窓口課	
2	住民票除票の写し	市民窓口課	
3	住民票記載事項証明書	市民窓口課	
4	広域交付住民票	市民窓口課	
5	印鑑登録証明書	市民窓口課	
6	戸籍の附票の写し(謄本)	市民窓口課	
7	戸籍の附票の写し(抄本)	市民窓口課	
8	戸籍の除附票の写し(謄本)	市民窓口課	
9	戸籍の除附票の写し(抄本)	市民窓口課	
10	戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)	市民窓口課	
11	戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)	市民窓口課	
12	原戸籍全部事項証明書(原戸籍謄本)	市民窓口課	
13	原戸籍個人事項証明書(原戸籍抄本)	市民窓口課	
14	除籍全部事項証明書(除籍謄本)	市民窓口課	
15	除籍個人事項証明書(除籍抄本)	市民窓口課	
16	戸籍全部事項証明書(謄本)(広域交付)	市民窓口課	
17	原戸籍全部事項証明書(謄本)(広域交付)	市民窓口課	
18	除籍全部事項証明書(謄本)(広域交付)	市民窓口課	
19	届書等情報内容証明書	市民窓口課	
20	戸籍電子証明書提供用識別符号	市民窓口課	
21	除籍電子証明書提供用識別符号	市民窓口課	
22	戸籍記載事項証明書	市民窓口課	
23	戸籍の一部事項証明書	市民窓口課	
24	原戸籍記載事項証明書	市民窓口課	
25	除籍記載事項証明書	市民窓口課	
26	除籍の一部事項証明書	市民窓口課	
27	届書の写し(出生・婚姻・死亡等)	市民窓口課	
28	受理証明書(出生・婚姻・離婚等)	市民窓口課	
29	高級受理証明書(婚姻・離婚・養子縁組・養子離縁・認知)	市民窓口課	
30	独身証明書	市民窓口課	
31	身分証明書	市民窓口課	
32	記載事項証明書(年齢証明書)	市民窓口課	
33	婚姻要件具備証明書	市民窓口課	
34	出産育児一時金に係る支給の申請書に添付すべき証明書	市民窓口課	
35	廃棄証明書	市民窓口課	
36	焼失証明書	市民窓口課	
37	不在住証明書	市民窓口課	
38	不在籍証明書	市民窓口課	
39	名称・地番変更証明書	市民窓口課	
40	行政区画変更の証明書	市民窓口課	
41	課税証明書・非課税証明書	税務課	
42	営業証明書	税務課	
43	固定資産評価証明書	税務課	
44	固定資産公課証明書	税務課	
45	納税証明書	収納課	
46	完納証明書	収納課	
47	軽自動車税(種別割)納税証明書(継続検査用)	収納課	