



令和7年11月26日

福生市 定例記者会見資料

資料 3-1

～令和8年2月からスタート～

「書かない」「待たない」窓口に向けた取り組みと 窓口受付時間の変更（試行）を実施します

福生市では、窓口業務の改善などを通じて、市民の利便性の向上と職員の業務効率化を図る“フロントヤード改革”を進めていきます。始めのステップとして、令和8年2月から総合窓口課の窓口業務において、「書かない」「待たない」窓口を推進するため、「申請書自動作成システム」や「マイナンバーカード関連手続の予約システム」といったデジタルツールを導入し、市民の利便性向上や窓口の混雑緩和を目指すとともに、総合窓口課の窓口受付時間を試行的に午前9時～午後4時（水曜日は午後7時まで）に変更します。

■現状と課題

- ・マイナンバーカード保有率：77.6%
- ・外国人人口：5,066人（外国人比率8.9%）
- ・受付時間と職員の勤務時間に差がない



手続きの長時間化
窓口待ち時間の増加
超過勤務の常態化

■令和8年2月からの実施内容

来庁者の負担軽減、利便性の向上に向けた取り組みを進めるとともに、受付時間を試行的に変更することで窓口サービスの充実や業務効率化の取り組みを進めていきます。

①「書かない窓口」

申請書自動作成システムの導入

マイナンバーカードや運転免許証、在留カード等の情報を読み取ることにより、申請書へ記入する負担を軽減します。

②「待たない窓口」

オンライン予約制の導入

マイナンバーカードの交付・電子証明書の更新手続きを予約制にして混雑緩和を図ります。

③ 総合窓口課窓口の受付時間変更（試行）

【変更前】午前8時30分～午後5時15分
（水曜日は午前8時30分～午後8時）

⇒ **【変更後】午前9時～午後4時**

（水曜日は午前9時～午後7時）

- ※ 市役所1階6・7番総合窓口課の窓口のみ変更します。
- ※ 市役所の開庁時間および電話対応時間は変更ありません。

【試行期間】令和8年2月2日（月）～9月30日（水）（予定）





令和7年11月26日

福生市 定例記者会見資料

資料 3-1

Q なぜ受付時間を変更するのですか？

A 現在の受付時間は職員の勤務時間終了時刻までであるため、見直すことで内部業務を行う時間を設け、窓口サービスの充実や業務効率化に向けた取組を進めていくためです。

Q なぜ受付時間を午前9時～午後4時とするのですか？

A 窓口利用者の9割に近い方が午前9時～午後4時の間に来庁されているため、影響が少ない時間帯と捉え設定しました。これにより生み出された時間を有効活用しサービスの充実を進めます。

総合窓口課 受付時間	変更前 令和8年1月31日(土)まで	変更後（試行期間中） 令和8年2月2日(月)～9月30日(水)
平日(水曜日以外)	午前8時30分～午後5時15分	午前9時～午後4時
水曜日	午前8時30分～午後8時	午前9時～午後7時
土曜日	午前8時30分～正午 午後1時～5時15分	午前9時～正午 午後1時～4時

Q 市役所の窓口以外で手続きができますか？

A 来庁いただくなくても次のサービスにより手続きができます。

手続きの名称	コンビニ交付	オンライン申請	郵送手続
住民票の写しの交付	●		●
戸籍全部（個人）事項証明書の交付	●		●
戸籍の附票の写しの交付	●		●
印鑑登録証明書の交付	●		
課税(非課税)証明書(最新年度分)の交付	●		●
転出届		●	●
マイナンバーカードの申請		●	●

■参考

▼窓口の利便性向上に向けた主な取り組み（総合窓口課）

開始年月	取組内容
令和2年11月	証明書等交付申請書のデジタルペーパー化 (書かない窓口・ペーパーレス化)
令和4年2月	セミセルフレジ・キャッシュレス決済導入
令和5年2月	引越しに関する手続き(転出・転入予約・転居予約)のオンライン化開始
令和5年11月	窓口業務委託開始
令和6年11月	市役所本庁舎にマルチコピー機設置(証明書等コンビニ交付対応)
令和8年2月 (予定)	マイナンバーカード交付・電子証明書更新手続きのオンライン予約開始 申請書自動作成システムの導入

【問合せ】 総合窓口課 TEL042-551-1595