令和8年11月13日

報道機関各社　御中

連　絡　先	
課係名	戸籍住民課　山本
	電話：0598－53－4050

１．発表事項

各窓口の受付番号発券システムの稼働開始。
1月4日(月)から「窓口予約サービス」（待たない窓口）が始まります！

２．発表内容①

…各窓口の受付番号発券システムの稼働開始

松阪市役所の各窓口に受付番号発券システムを設置し、11月24日(火)から稼働開始します。複数の窓口で手続きが必要な場合に、番号札を連携することで、何度も番号札を取る手間が無くなり手続き負担軽減に期待できます。

〇設置対象課

機器更新：戸籍住民課、保険年金課（国民健康保険、国民年金)、市民税課
機器新設：保険年金課（後期高齢者医療、福祉医療費助成)、障がい福祉課、介護保険課、こども未来課

３．発表内容②

…1月4日(月)から「窓口予約サービス」（待たない窓口）が始まります！

戸籍住民課の「窓口予約サービス」を令和9年1月4日（月）から開始します。

住民票取得や印鑑登録、住所変更、戸籍届出など戸籍住民課の窓口へ行く場合、スマホから24時間いつでもどこからでも事前予約ができるようになり、待ち時間を減らすことができます。

〇窓口予約サービス

開始日：1月4日（月）※予約当日の14日前～前日まで予約可能

〇導入の目的

(1)来庁時に優先的に呼び出され、窓口での待ち時間を大幅に短縮できます。
(2)混雑を避けて計画的に来庁することができます。
(3)予約枠を適切に設定することで、混雑していない時間の来庁者数を増やし、予約していない方の窓口時間短縮にも期待できます。

〇これまでの取り組み

平成29年11月	おくやみコーナー開設	[ワンストップ窓口]
平成30年 2月	住民票等証明書のコンビニ交付開始	[行かない窓口]
令和 2年10月	書かない窓口の開始	[書かない窓口]
令和 5年 8月	証明書のオンライン申請の開始	[行かない窓口]
令和 9年 1月	窓口予約サービスの開始	[待たない窓口] new

４．不正アクセスの対応

窓口予約サービスは、予約ページで予約日時を選びメールアドレスを入力後、予約番号が送付される仕組みで、メールアドレスを一時的に取得します。

取得したメールアドレスはハッシュ化（復元不能な値に変換）され、予約当日まで保存されます。ハッシュ化されたメールアドレスは予約日翌日に削除される仕組みとなっております。

また、個人を特定できる情報（氏名、住所、生年月日）を取得することはなく、メールアドレスのみの取得としております。

これらのことにより、不正アクセスによる情報漏洩のリスク低減を行ってまいります。

受付番号発券システム・窓口予約サービス(待たない窓口)

受付番号発券システム・窓口予約サービス(待たない窓口)とは

受付番号発券システムは、窓口の混雑緩和と待ち時間の削減を目的とした番号案内表示システムのことです。窓口で整理券を発行し、順番待ち状況をモニターに表示し、順番が来たら呼出すことができます。
窓口予約サービスは、スマホから事前に予約を行うことで、来庁時に優先的に呼び出されるサービスのことです。



✓「連携」強化で業務効率向上

1枚の番号札を複数の窓口で呼出できる「わたり」機能を搭載。
課が分かれていても大丈夫。何度も発券する必要がないので、連携もスムーズに。

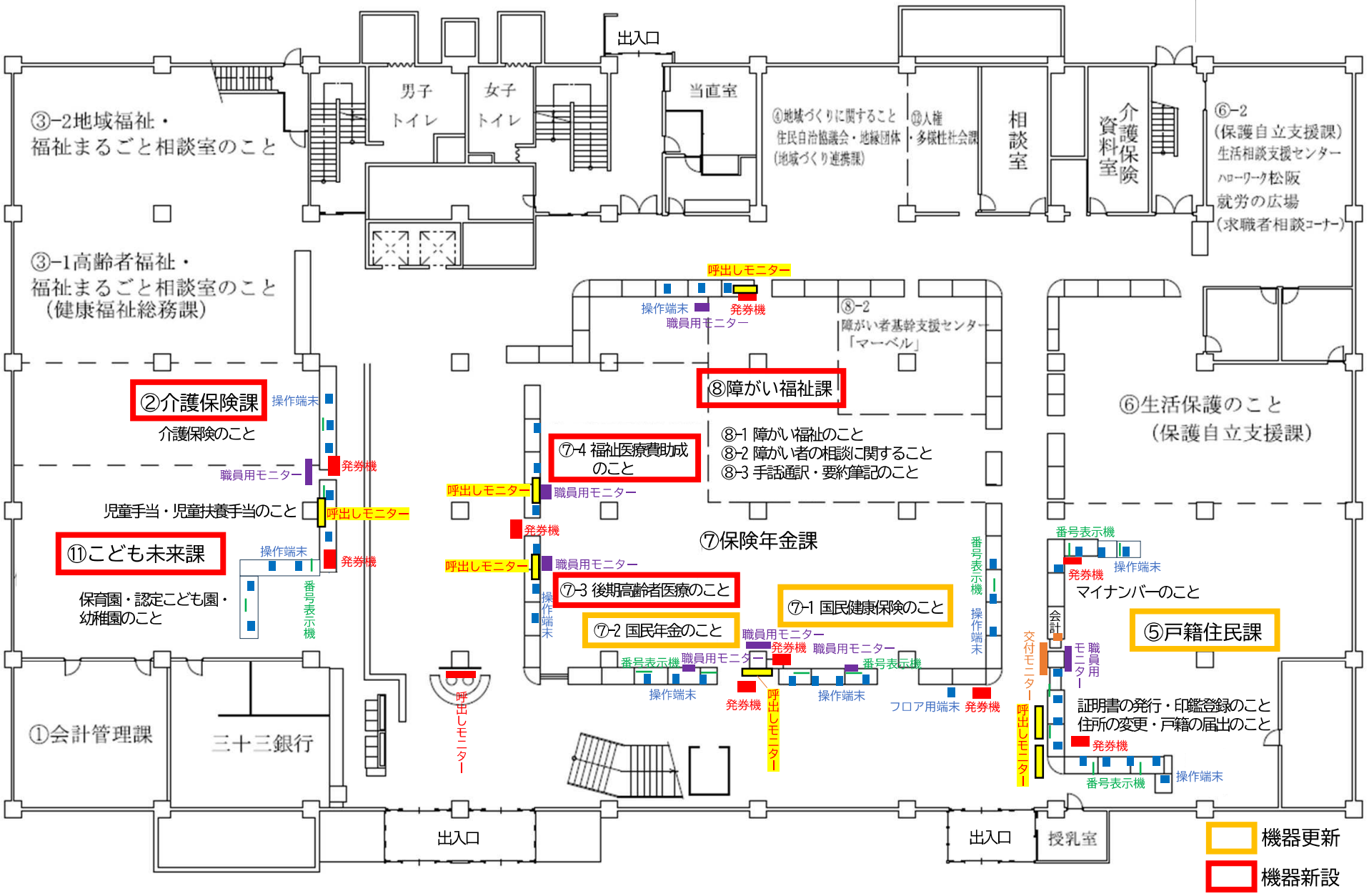


✓ 窓口予約サービスで
「混雑」を回避

スマホから窓口予約を行って
待ち時間を短縮。

受付番号発券システム・窓口予約サービス（待たない窓口）

【設置対象課（１階）】「わたり機能」により１枚の番号札を複数の窓口で使えます。何度も発券する必要がなくなります。



受付番号発券システム・窓口予約サービス（待たない窓口）

【設置対象課（２階）】



松阪市役所

暮らしやすい
まつさかへ

令和9年1月4日（月）から

戸籍住民課の窓口予約スタート！



仕事の合い間に
さっと予約！



発券機も新しくなります！



子育て中の方でも
安心！

事前予約でスムーズにお手続き