

タイトル	市役所は予約して行こう！窓口予約管理システムの導入について
担当課	市民環境部 市民課 担当：萩原 (電話：055-948-2901)

1 事業の目的

市民課の窓口では、マイナンバーカードの交付や更新などの手続きが年々増加している。そのため、窓口が混雑し、待ち時間が長くなっている。

窓口の混雑解消及び待ち時間の短縮を図るため、市民課及び国保年金課の手続きに、窓口予約管理システムを導入する。

2 稼働計画

(1) システム稼働

令和8年1月5日（月）より窓口管理システムの運用開始

(2) 予約システムの開始

令和8年1月13日（火）より予約システムの運用開始

3 システムの概要

(1) 混雑状況の配信

窓口の待ち人数、待ち時間をインターネット上に配信することで、スマートフォン等により、リアルタイムで混雑状況を把握することができ、混雑を避けた来庁を可能とする。

(2) 予約システムの導入

時間のかかる手続きに予約制を導入し、予約者を優先する窓口運用を開始することで、ボトルネックを解消する。

(3) 来訪別の適切なメニューの設定

受付システムに来訪目的を選択できるよう区分を設けることで、目的ごとに手続きを処理し、手続きの回転率を向上させる。

(4) 市役所で待たずに手続きの完了を把握

手続きの完了をスマートフォンやメールで確認できるようにし、市民が窓口で待つ必要をなくす。

市役所は 予約して 行こう!

待ち時間
短縮!

手続き
スムーズ!



窓口予約システム 3つのポイント

-  好きな時間に
事前予約できる
-  呼び出し機能で
時間を有効活用
-  混雑状況を
確認できる

窓口予約の 3ステップ

はじめに 予約サイトへアクセス

伊豆の国市 窓口予約 



1 手続きと
予約日時を選択



2 空メール送信で
予約完了



3 予約日時に
市役所へ！

