

項番	質問	回答
I. システムの利用について		
1	窓口改善ソリューションシステムはどのような手続きに利用できるのですか。	次の3種類の手続きに利用できます。 ①転入届(他市町村から藤沢市への引っ越し) ②転居届(藤沢市内での引っ越し) ③転出届(藤沢市から他市町村への引っ越し)  海外からの転入届、海外への転出届、世帯主変更届等、その他の手続きにはご利用いただけません。  なお、住民票等の証明書の申請や戸籍届出、マイナンバーカードの手続きでもご利用いただけません。
2	何人まで対応できますか。	5人まで対応できます。 6人以上でお引越しをされる場合は、窓口で住民異動届を記入してください。
3	引っ越しをする世帯の中に外国籍の人がいますが、対応できますか。	外国籍の方や外国籍の方を含む世帯の異動には対応していません。 窓口で住民異動届を記入してください。
4	市民センターで住民異動の手続きをする時に、このシステムを利用できますか。	窓口改善ソリューションシステムは、市民窓口センター(藤沢市役所本庁舎1階)でのみ利用可能です。  市民センターで住民異動の手続きをされる場合は、住民異動届を記入してください。
5	このシステムで入力したら、窓口での手続きは必要ありませんか。	市民窓口センターの窓口にお越しいただき、手続きをする必要があります。 窓口改善ソリューションシステムは、申請書作成でのみご利用いただけます。 また、住民異動の受付では本人確認を行っていますので、市民窓口センターにお越しください。
6	代理人が手続きするときに利用できますか。	代理人が手続きする場合にもご利用いただけます。  想定される利用方法は次のとおりです。 ①異動する本人が専用WEBサイトで申請書情報を入力する方法 →入力後に表示されるQRコードを画像として保存(スクリーンショット)して代理人に送信するか、QRコードを印刷した紙を代理人に渡す ②来庁する代理人が専用WEBサイトで申請書情報を入力する方法 →入力後に表示されるQRコードを市民窓口センターの窓口で提示する
II. 専用WEBサイトでの入力について		
1	どのWEBサイトから入力できますか。	次のサイトをご利用ください。 <a href="https://madoguchi-sl.com/S3001MKAJA/01/html/index.html">https://madoguchi-sl.com/S3001MKAJA/01/html/index.html</a>  ※藤沢市公式ホームページ内、「転入届」「転居届」「転出届」のページからも、このサイトにアクセスすることができます。
2	入力方法が分かりません。どこに聞いたらいいですか。	入力方法についてご不明な点がある場合は、市民窓口センター住民(届出)担当にお問い合わせください。 電話:0466-25-1111(代表) 内線:2546 又は 0466-50-8268(直通)  窓口での手続き時に職員にご確認いただくことも可能です。 また、入力に不安がある方は、通常どおり窓口で住民異動届をご記入ください。
3	入力できない文字がある時はどうしたらいいですか。	入力できない文字がある時は、連絡用電話番号欄下にある「姓名や住所に特殊な文字が含まれていますか。」にて「はい」を選択してください。 氏名や住所の入力は、常用漢字を代替文字としてご入力ください。  市民窓口センターでの受付時に、正しい表記を確認させていただきます。
4	氏名や住所は正しい表記で入力しなければいけませんか。	可能な限り正しい表記でご入力ください。  住所表記について、「〇丁目〇番〇号」を「〇-〇-〇」のように省略して入力していただいても問題はありません。 市民窓口センターでの受付時に、正しい表記を確認させていただきます。
5	戸籍届出と同時に住民異動届を出すときは、新氏名と旧氏名のどちらを入力したらいいですか。	新氏名等、戸籍届出後の新しい情報をご入力ください。
6	入力した内容に誤りがありました。どうしたらいいですか。	市民窓口センターでの手続き時に誤った部分についてのみ手書きで修正していただくか、もう一度入力をやり直してください。  なお、やり直して入力した場合は、再入力後のQRコードを窓口で提示してください。 (再入力前のQRコードを提示されると、申請書印刷後、手書きで修正する必要があります。)
7	入力後に表示されたQRコードのスクリーンショットや印刷をしないまま画面を閉じてしまいました。再表示できますか。	再表示はできませんので、再度入力してください。
8	入力したQRコードはいつまで有効ですか。	入力後に表示されたQRコードに有効期限はありません。 しかし、転入届及び転居届は異動してから14日以内、転出届は異動する前にあらかじめ(14日くらい前)手続きをしてください。  なお、一度読み込んだQRコードで再度住民異動届を出力することは可能ですが、一度手続きした内容について重複して手続きを受付することはできません。
9	入力した個人情報が漏洩することはありますか。	専用WEBサイトにて入力していただいた内容はシステム等に保存されません。 また、入力後に表示されたQRコードは市民窓口センターに設置している専用のQRコードリーダーでないと読み取りができないため、他人に情報が盗み取られることはありません。