

総合窓口の開設について

総合窓口の開設による窓口サービスの向上

新庁舎の（仮称）総合窓口課では、窓口を「届出」、「証明」、「交付」、「公金納付」の用件別に大括りにするとともに取扱業務の拡大を図り、来庁者がわかりやすく利便性の高い窓口を実現します。

また、転入・転出等により必要となる行政への各種届出については、総合窓口でできる限り一括して取り扱うことで、来庁者の他課の窓口への移動や待ち時間の縮減を図ります。

3・4階フロア全体は、発券・呼出システムやフロアマネージャーを活用し、混雑の緩和や来庁者の負担を軽減します。

窓口・案内サービス業務全般について、可能な限り民間の専門業者を活用することで、効率的な業務運営とさらなる区民満足度の向上を図ります。

1 来庁者にわかりやすい窓口構成（別紙1）と主な取扱業務

窓 口	主な取扱業務	取扱業務の内容
届 出	住基ネットによる住所異動	転入、転出、転居等の届出
	住所異動	
	戸籍	出生、死亡、婚姻等の届出
	印鑑	印鑑登録、抹消等の届出
	住居表示	住居表示関連の届出
	届出相談	届出等に関する各種相談
証 明	住民票の写し、戸籍謄抄本、税証明等の交付受付	
交 付	転出証明、受理証明、住民票の写し、印鑑登録証明等の交付	
公金納付	住民税、国保料、後期高齢者医療保険料、介護保険料等の収納	

国保、年金、児童手当等の届出が必要な方には、総合窓口で一括して取り扱う

2 窓口数と窓口事務処理体制

窓 口	主な取扱業務	窓口数	窓口事務処理体制	
			業務委託対象事務	区職員による事務
届 出	住基ネットによる住所異動	2	—	受付・入力・検査・決定事務
	住所異動	8～13	受付・入力事務	検査・決定事務
	戸籍	2		入力・検査・決定事務
	印鑑	1		検査・決定事務
	住居表示	1	—	受付・入力・検査・決定事務
	届出相談	3	—	困難事案等相談事務
証 明	住民票の写し等交付受付	5～6	受付・入力事務	検査・決定事務
交 付	転出証明等交付	8～10	交付事務	—
公金納付	住民税等の収納	2	受付・収納事務	検査・保管事務
合 計	—	32～37	60名程度	60名程度

3 開設時の取扱業務と取扱範囲の拡大

総合窓口の開設時は、現行の区民課が取り扱う 71 業務に 7 課 32 業務を加え合計 103 業務を取り扱い、来庁者の利便性の向上を図ります。

さらに開設後には、取扱い基準や事務の流れを明確化したうえで 10 課 72 業務を加え、最終的には 175 業務を取り扱うことを予定しています。

総合窓口開設時の取扱業務			開設後に取扱いを予定する業務		取扱業務 合計
所管課	主な業務	業務数	主な業務	業務数	
区民課	住所異動届出事務等	71	—	—	71
税務課	税証明、収納事務等	6	後见人届出事務等	5	11
国民健康保険課	加入・喪失、収納事務等	9	出産費支給事務等	11	19
高齢者医療年金課	年金加入、収納事務等	3	医療保険加入事務等	7	10
介護保険課	資格証明、収納事務等	2	住所地特例、還付請求事務等	8	10
中央保健福祉センター	—	—	福祉タクシー券事務等	16	16
地域保健課	—	—	受診券交付事務等	5	5
生活衛生課	—	—	犬の登録事務等	2	2
健康推進課	妊婦健診受診票事務等	4	難病申請事務等	14	18
子育て支援課	児童手当申請事務等	6	転園・退園事務等	1	7
学校運営課	就学校指定通知事務等	2	就学援助申請事務等	3	5
—	—	103	—	72	175

4 住民異動等の届出に伴い必要となる複数の手続きを一括処理（別紙 2）

これまでは、来庁者が転入など住所異動の届出の際に、これに関連して届出が必要な手続きを行うために関係各課を移動し、そのたびに受付を待ち、手続きを行い、処理を待たなくてはならないなど、行政への手続きに要する時間が来庁者の大きな負担となっていました。

総合窓口では総合窓口支援システムを導入し、住所異動に伴い必要となる行政手続きをできる限り一括して取り扱い、迅速で漏れのない、いわゆるワンストップのサービスを実現します。

5 新しい発券・呼出システムとフロアマネージャーの適切な配置によるわかりやすく丁寧な案内 (別紙 3・4・5)

新庁舎 3 階には、総合窓口課、税務課、国民健康保険課、高齢者医療年金課など区民部が、4 階には介護保険課や自立支援課など保健福祉部と子育て支援課、保育園課などの子ども家庭部が配置される予定です。

3・4 階に配置されるいずれの課も区民の利用頻度が高く、住所異動やこれに伴う保険の加入・喪失、住民税の申告、保険料通知に係わる来庁、入園申請など、場合によっては繁忙期が重なり、フロア全体の窓口や待ちスペースなどが大変混雑することが想定されます。

来庁者が安心して手続きを行えるよう、以下のような案内を行います。

(1) 新しい発券・呼出システムの導入

- ① 3・4 階フロアには新たに調達した発券・呼出システムを導入し、発券情報を一元管理することで、来庁者がフロアのどこでお待ちいただいても、各所に設置した大型ディスプレイに表示する各課ごとの呼出し情報を把握することができるようになります。

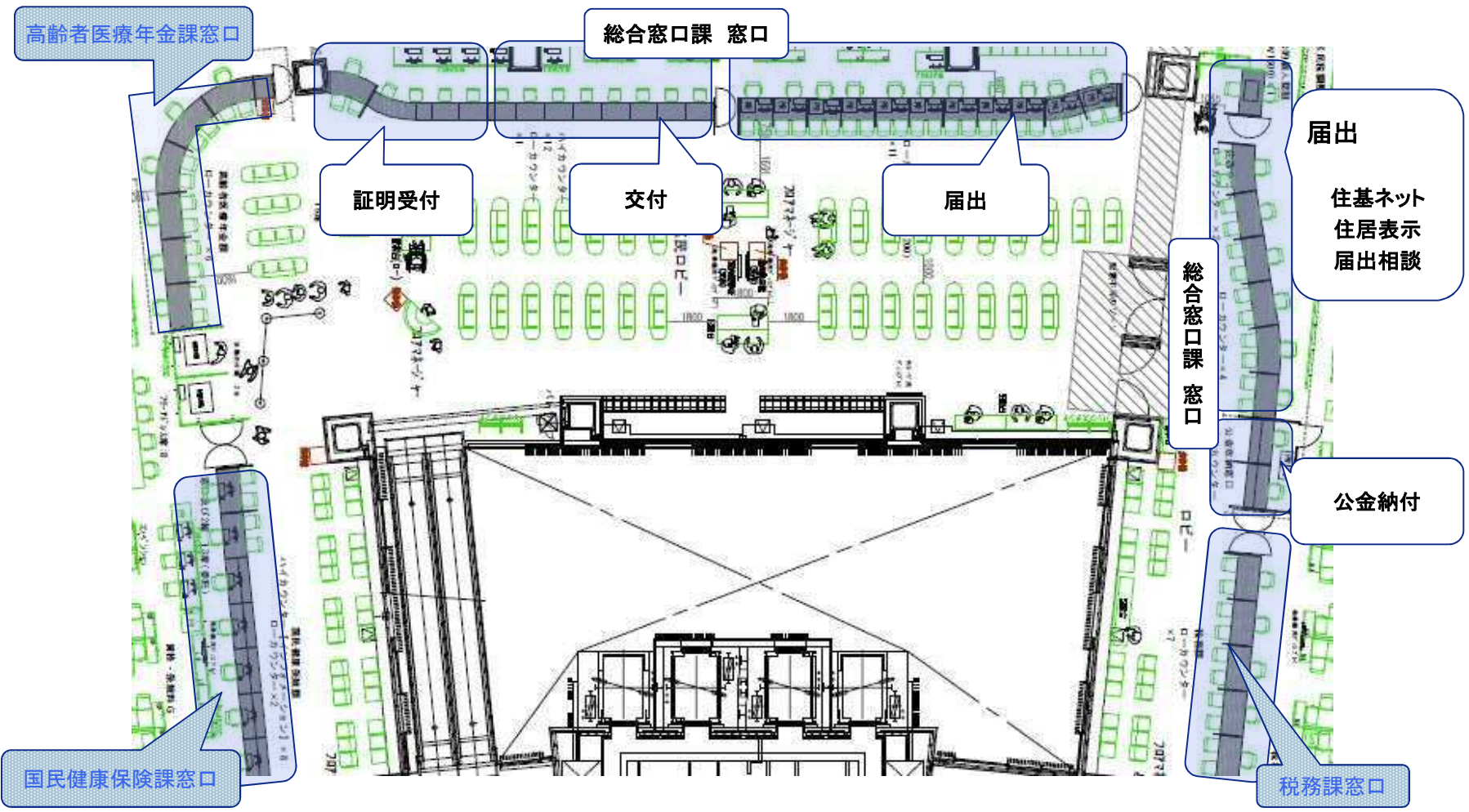
- ② 発券機は来庁者の用件に応じたわかりやすい窓口の案内を、外国語による対応も行うほか、さらに待ち人数や待ち時間を表示して待ち状況を把握できるようにします。
- (2) フロアマネージャーを発券機の周辺や待ちスペース、フロアの入り口等に配置し、3・4階それぞれのフロア全体の状況に応じた適切な案内を行い、来庁者が安心して手続きを行えるようなサポートを行います。

6 現庁舎での総合窓口の開設準備と休日窓口の拡大

- (1) 新庁舎での総合窓口の業務運営を想定して、本年11月より現庁舎区民課で、住民票などの証明窓口と戸籍証明窓口の統合、これまで入力業務を中心に行ってきた業務委託を受付・交付業務までに拡大、総合窓口支援システムの試験稼働等を行い、具体的な総合窓口開設の準備を行います。
- (2) 新庁舎での土日開庁を準備するために、現在月2回（第1・3日曜日）実施している休日窓口を、本年11月からは第2・第4土曜日を追加し、月4回の休日窓口を開設します。またあわせて、休日の取扱業務も現行34業務から68業務に拡充することで、新庁舎での土日開庁に備えます。

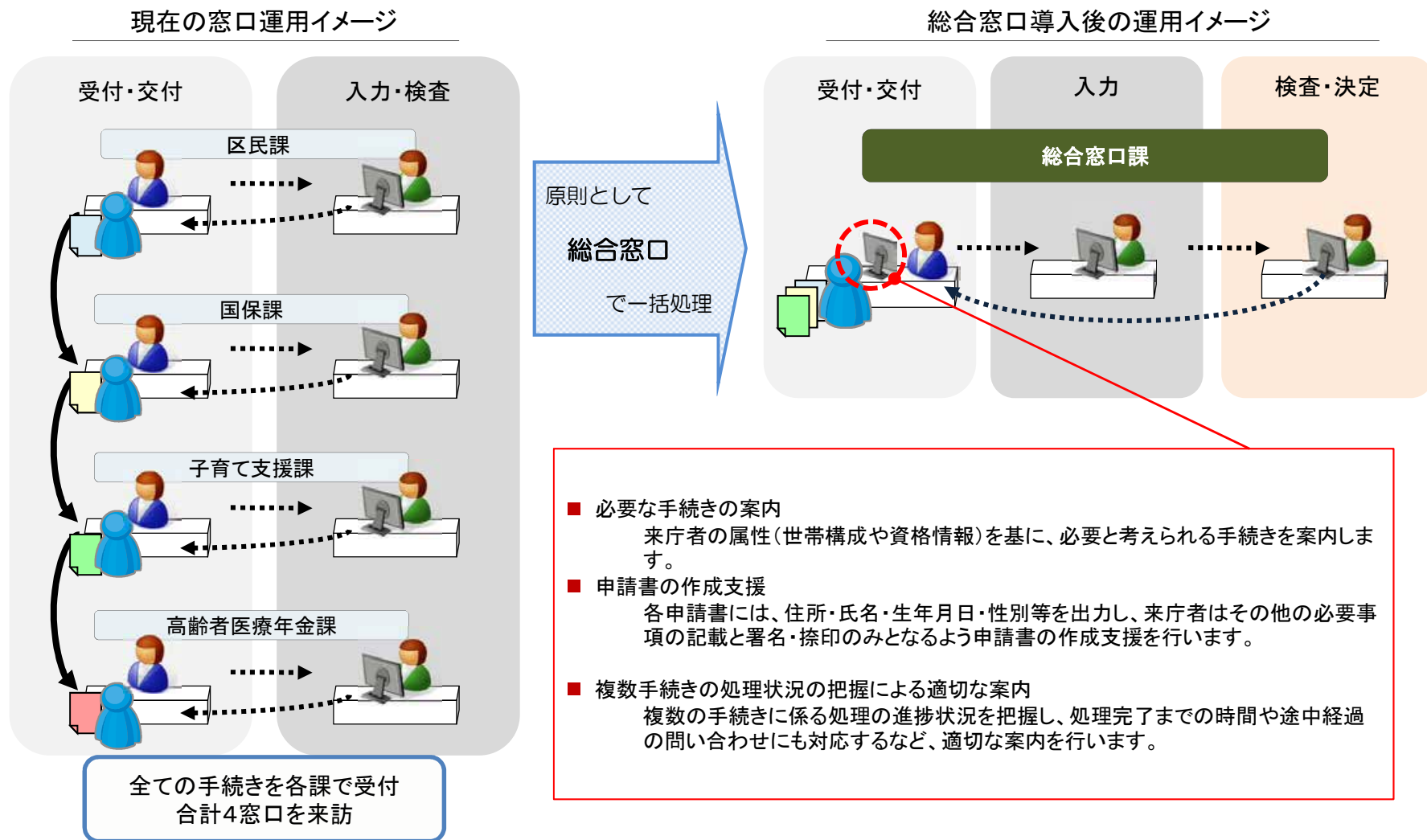
窓口の構成

■ 新庁舎 3階 (総合窓口課・税務課・国民健康保険課・高齢者医療年金課 など)

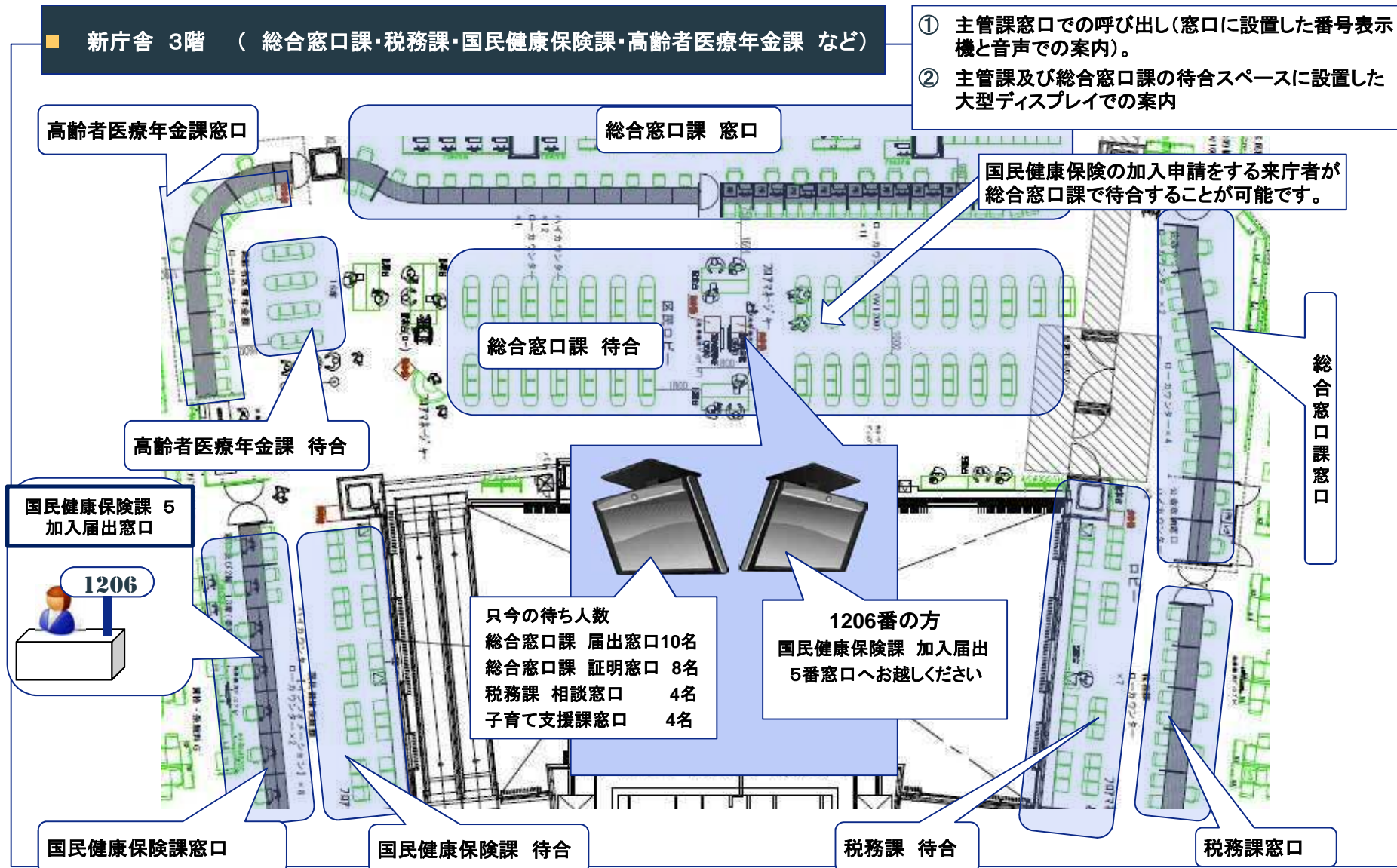


住民異動等の届出に伴い必要となる複数の手続きを一括処理

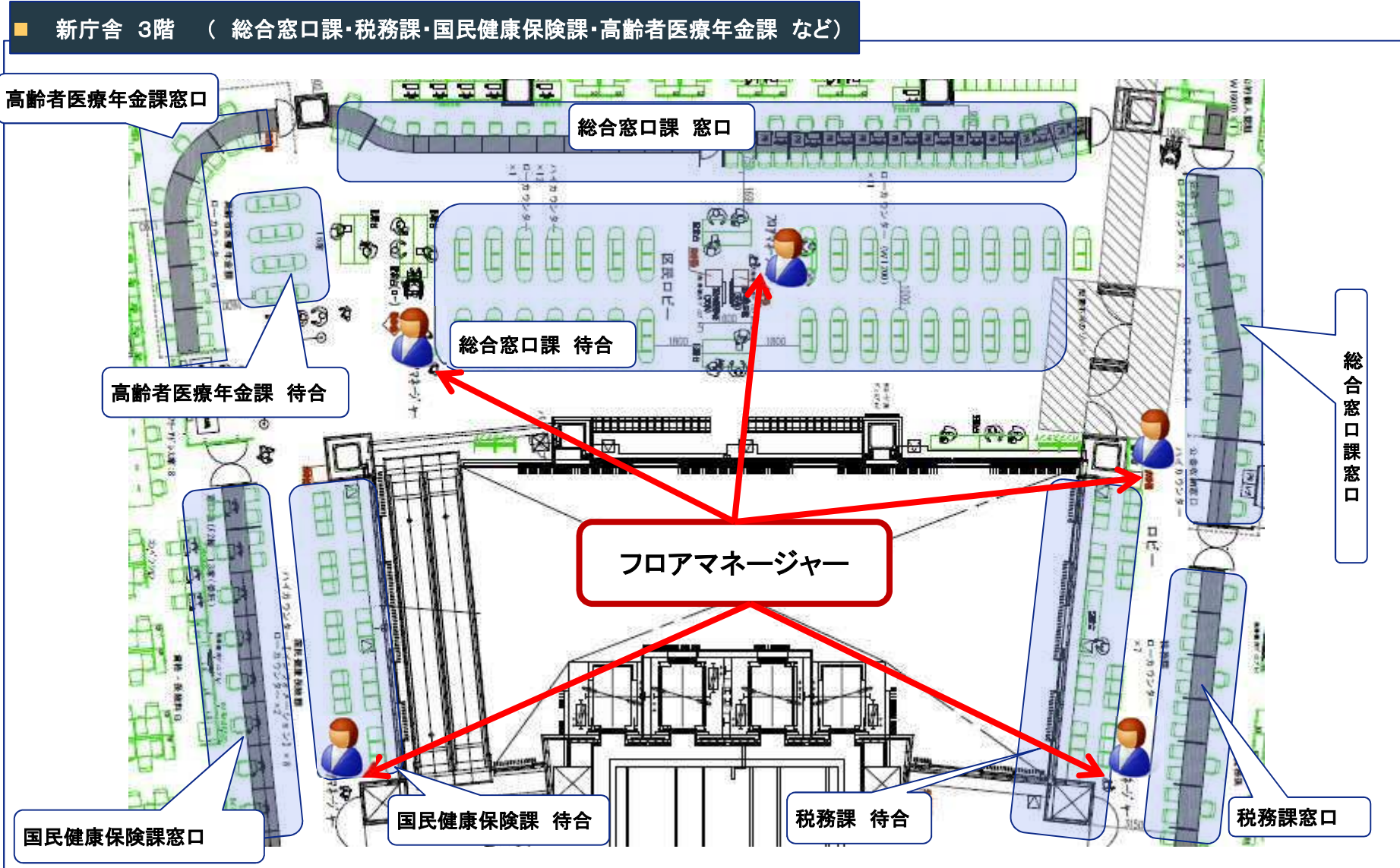
- 総合窓口支援システムは、来庁者が転入・転出等により必要となる複数の手続きを一括して取り扱います。
- 申請書の作成支援、各手続きの処理状況の進捗把握も可能となり、来庁者の負担を軽減した区民サービスの向上に寄与することが可能となります。



新たな発券・案内システムのイメージ(3階部分;考え方は4階も同様)



新庁舎 3階 フロアマネージャー配置(案)について



新庁舎 4階 フロアマネージャー配置(案)について

■ 新庁舎 4階 (介護保険課・保育園課・子育て支援課・高齢者福祉課・障害福祉課・自立促進課など)

