

区役所市民総合窓口課でのワンストップサービスについて

千葉市では、市民への窓口サービスの一層の向上のため、各区役所の市民総合窓口課(※)で、「ワンストップサービス」等を開始しました。

※ワンストップサービスの開始に伴い、平成29年1月1日付けで区役所の市民課と保険年金課を統合し、課名を「市民総合窓口課」に変更しました。

1 概要

区役所の窓口で取り扱っている手続を対象として、「滞在時間が最少」、「来庁せずとも手続きが完了する」、「必要な手続きを一括して申請できる」窓口を目指し、平成25年度から区役所窓口改革の取組みを進めてきました。

この取組みの成果として、平成29年1月16日から各区役所の市民総合窓口課に住所変更や戸籍の届出と、これらに関連する複数の手続きを一括で受け付ける窓口を開設しました。ワンストップサービスを行う窓口の開設に伴い、1月4日から案内誘導員を配置するほか、受付番号発券機の導入や窓口レイアウトの改修等を行い、より分かりやすく、快適な窓口への改善を図りました。

また、1月16日から市ホームページを通じた住所変更手続きのインターネット事前申請サービスを、1月30日からマイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスを開始し、一層の市民サービスの向上を図ります。

2 主なサービス等の内容

(1) ワンストップサービスの提供

転入などの住所変更の手続きや婚姻届、出生届などの戸籍の手続きの際に、子ども医療費助成や介護保険などの関連する手続きのうち、定型的なものをまとめて受け付けます。また、関連する手続きの申請書を窓口の職員が代行作成します。複数の窓口を移動する手間を省いて、手続きの時間を短縮します。

内 容	これまで	平成29年1月16日から
手続き窓口	区役所と別棟の保健福祉センター関係課の各窓口での手続が必要	新たに設置する区役所内の市民総合窓口課のみで手続完了
申請書等の記入	申請書等ごとに住所などの必要事項の記入が必要	関連する申請書等の大半がサインだけで完結
手続時間※	平均約60分	平均約40分

※住所の変更手続きや戸籍の手続きと、これらに関連する手続きに必要な時間

(2) 案内誘導員の配置、番号発券機の導入、レイアウトの改修

窓口案内誘導員を配置し、用件を伺って必要な手続きや申請書の記載方法などを案内するとともに、受付番号発券機を設置して待ち状況を大型モニターで確認できるようにしました。

また、プライバシーに配慮して窓口カウンターに隣席との間に仕切り板を設置するほか、待合ロビーのレイアウトを一新し、分かりやすく、快適な窓口への改善を図りました。

内 容	これまで	平成29年1月4日から
窓 口 案 内 誘 導	各区役所の市民課に案内誘導員を1人配置	各区役所の市民総合窓口課に案内誘導員を2人配置（3月、4月は3人）
番号表示	証明書等の交付物のお渡しについて番号を専用機器で表示	- すべての手続きについて新設の受付番号発券機で発券 - 受付・交付物のお渡し双方の番号を大型モニターで表示
窓 口 レ イ ア ウ ト の 改 修	—	窓口カウンターの各席の間に仕切り板を設置（プライバシー配慮）

(新しい窓口のイメージ)



(3) 住所変更手続きのインターネット事前申請サービス

来庁前にご自宅等で市ホームページを通じて転入、転出、転居などの住民異動届の内容を事前に登録された方は、来庁時には住民異動届の記載がサインのみで済むインターネット事前申請サービスを開始し、窓口での待ち時間を短縮します。

内 容	これまで	平成29年1月16日から
住 民 異 動 届 の 記 入	窓口前の記載所での記入が必要	インターネットで必要な内容を事前申請 → 窓口で職員が代行作成

(4) コンビニ交付サービスの開始 ― 1月30日から

マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニ等に設置されているマルチコピー機などで証明書を取得できるサービスを開始します。また、各区役所と市役所前・花見川・土気の市民センターにコンビニ交付サービスが利用できる証明書発行機を設置し、開庁時間に利用いただけます。

これにより、窓口の混雑緩和につながるほか、いつでも最寄りの場所で、証明書を取得することができます。

＜コンビニ交付サービスで取得できる証明書＞

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の全部・個人事項証明書、
市・県民税所得証明書（最新年度分）

内 容	現 在	平成29年1月30日から
証明書の取得場所	区役所等の窓口のみ	最寄りのコンビニ等の店舗で取得可能 (全国約4万9千店舗。市内約300店舗)
利用時間	平日8時30分～17時30分	年末年始を除く毎日6時30分～23時 (戸籍の全部・個人事項証明書は、平日の9時～17時)
手数料	1通300円(戸籍の全部・個人事項証明書は1通450円)	1通250円(戸籍の全部・個人事項証明書は1通400円) *コンビニ交付以外の場合は、現在と同額

3 区政事務センターの開設

効率的な業務運営を実現するため、中央区役所内に「区政事務センター」を開設しました。

区政事務センターでは、これまで6区役所の窓口の後方で行っていた住民記録等のデータ入力業務、住民票の写し等の証明書の郵送交付業務等を集約して取り扱います。

○証明書の郵送請求先が変わりました

区政事務センターの開設に伴い、住民票の写しなどの証明書の郵送請求の送付先を次のとおり変更しました。

証明書の種類	送付先
住民票の写し 戸籍証明書 戸籍の附票の写し 年金現況届証明 身分証明書 など	〒260-8734 千葉市中央区中央3丁目10-8 中央区役所 区政事務センター

※市税に関する証明書は、従来と同じく税務事務センター宛となります。

(税務事務センター宛先)

〒260-8722 千葉市中央区千葉港1-1 千葉市役所内 千葉市税務事務センター