区役所窓口改革の概要

1 取組内容

(1) 概要

千葉市では、区役所窓口で取り扱う手続きを対象として、「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「ワンストップ窓口の設置」、「事務センターへの集約化」、「セルフ化の実施」の3つを取組みの柱として区役所窓口改革の取組みを進めています。

(2) 3つの取組みの柱

取組みの柱	内容	主なサービスなど
ワンストップ	住所変更や戸籍の届出とこれ	次の手続きを1つの窓口で受付け
窓口の設置	らに関連する複数の手続きを	①住所変更、戸籍の届出
	一括で受け付ける窓口を設置	②関連する国民健康保険、国民年
	します。	金、児童手当、子ども医療費助
		成、介護保険、がん検診などの
		手続き(いずれも一部に限る。)
事務センター	窓口の後方で行っている事務	・住民記録等のデータ入力事務
への集約化	を一括して処理する拠点を設	・証明書の郵送請求事務
	け、6区役所の事務を集中し	国民健康保険証等の発送事務
	て処理します。	
セルフ化の実	市民ご自身に操作等を行って	・住所変更手続の事前申請
施	いただくことなどにより、	・コンビニ交付サービス
	来庁回数の削減や区役所滞在	
	時間の短縮につなげます。	

2 ワンストップサービス等の概要

(1) ワンストップサービス

引越しや出産等による住所変更や戸籍の届出の際に、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区役所市民総合窓口課で受け付けます。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。

〇ワンストップサービス対象手続数と割合

区 分	対 象	割合
手 続 数	区役所で取り扱う762手続中176手続	約23%
年間件数	" 328万件中 148万件	約45%

※ 障害者やひとり親家庭に対する福祉サービス等、専門的な判断や相談が必要な 手続きについては、引き続き、各業務所管課で受け付けます。

〇ワンストップサービスの主な対象手続き

区分	手続き	新たに取り 扱う手続き
(1) 住所変更	転入、転出、転居など	
(2) 戸籍の届出	婚姻届、出生届など	
(3) 証明書の交付	住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書など	
(4) 市税に係る証明 書の交付	市・県民税所得証明書の交付	0
*以下は(1)又は(2)の手続きと合わせて行う場合に取扱い	`
(5) 健康保険、年金	国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療の 資格の得喪など	
(6) 就学	学区外通学申請など	
(7) マイナンバー	マイナンバーカードの記載事項変更など	
(8) 介護保険	転入者の要介護(要支援)認定など	0
(9) 児童手当	認定請求、住所変更届など	0
(10) 子ども医療費助成	受給券の交付、記載事項変更など	0
(11) がん検診	検診対象者の登録など	0
(12)出生通知	出生通知書の提出	0

^{※ (4)、(6)、(8)~(12)}の手続きは、引き続き、保健福祉センター等の業務所管課の 窓口でも取り扱います。

(2)区政事務センター

6区役所の窓口の後方で行っている事務のうち、住民記録等のデータ入力等の事務 を中央区役所内に新設する区政事務センターに集約して事務処理の効率化を図ります。 新しい業務支援システム(後記5)により各区役所窓口と区政事務センターとの間 で業務連携を行い、ワンストップサービスの円滑な運用を図ります。

〇主な取扱い業務

- ・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
- 健康保険証等の発送業務

[※] (4) \sim (12) の手続きであっても、相談が必要となる場合は、業務所管課窓口へご案内する場合があります。

3 ワンストップサービスの具体例

〇会社員の世帯(市内在住)に子どもが生まれた場合

	現在			ワンストップサービス開始後	
	窓口	手続		窓口	手続
	市民課	①出生届			①出生届
S	こども	②児童手当認定請求		市民総合	②児童手当認定請求
	家庭課	③子ども医療費助成受給券交付		窓口課	③子ども医療費助成受給券交付
	健康課	④出生通知書の提出			④出生通知書の提出
	手続時間	約56分		手続時間	約42分

〇自営業の家族(夫婦、子ども2人、母1人(要介護の方))が市外から転入する場合

	現在		ワンストップサービス開始後	
	窓口	手続	窓口	手続
	市民課	①転入届	市民総合 窓口課	①転入届
		②国民健康保険資格取得		②国民健康保険資格取得
		③国民年金資格(転入)		③国民年金資格(転入)
B	こども	④児童手当認定請求		④児童手当認定請求
	家庭課	⑤子ども医療費助成受給券交付		⑤子ども医療費助成受給券交付
0	介護保険室	⑥介護保険要介護認定申請		⑥介護保険要介護認定申請
	手続時間	約88分	手続時間	約50分

4 ワンストップサービス等による市民サービス向上効果

(1) 利便性の向上

- ・ 複数の手続きを1つの窓口(市民総合窓口課)で済ませることができます。
- ・ 申請書の代行作成により、複数の申請書に住所など類似事項を何度も記載する手間がなくなり、サインのみで済みます。

(2) 手続きに必要な時間の短縮

・ 保健福祉センターへの移動が不要になること等により、手続きに必要な時間の短 縮が期待できます。

(3) 手続き漏れの防止

・ 新しい業務支援システムの活用により、来庁者の家族構成、健康保険の状況等に 応じた必要な手続きを選定してご案内し、手続き漏れを防ぎます。

5 業務支援システムの導入

ワンストップサービス及び区政事務センターの運用開始に向けて、業務運用等を支援 するシステム(総合窓口等支援システム)を導入し、次の機能を活用することで、市民 サービスの向上と職員の負担軽減を図ります。

	市民の属性(年齢、健康保険の状況等)に応じた関連手続きのナ
市民サービス向上	ビゲーション機能により、必要な手続を適切に案内します。
川氏リーころ同上	申請書代行作成機能により、来庁者が住所等を複数回記載する手
	間を削減します。
	手続きや確認書類等に関するガイド機能により、幅広い業務を取
職員負担軽減	り扱う職員のサポートを行います。
	区政事務センターとの情報連携を効率的に行うとともに、各部署
	での処理情報を窓口で把握することができます。

6 区役所窓口改革の取組みの経緯

7.4.4. F.E.	
平成 24 年度	改革の有効性調査を実施
	→ 転入手続きに関し、手続きに必要な時間の20分(33%)
	短縮が期待できるとの試算
平成 25 年度	1 庁内検討体制の整備(関係課長等で構成するプロジェクトチーム、
	若手職員等で構成するワーキンググループなど)
	2 区役所で取り扱う762手続きについて、現状業務調査による業
	務の可視化
	3 改革案検討→「ワンストップ窓口の設置」、「事務センターへの集
	約化」、「セルフ化の実施」を3つの取組みの柱として整理
平成 26 年度	1 3つの取組みの柱による事務の流れなどの将来像、実現可能な姿
	を検討
	2 ワンストップ窓口、事務センターの取扱業務の分野を選定
	3 業務支援システムの機能要件の検討
平成 27 年度	(検討所管を総務局から市民局に移管)
	1 ワンストップ窓口及び事務センターの構成、職員の役割分担、運
	用ルール、業務フロー等を検討、取りまとめ
	2 業務支援システム開発に着手(総務局)
平成 28 年度	1 業務運用マニュアル整備
	2 業務支援システム開発
	3 区役所フロアレイアウト設計・改修
	4 職員研修、業務リハーサル など