

総合窓口設置及び設置に伴う窓口改修について

1. 総合窓口設置の目的

住民異動に伴う事務を集約し、市民の方の負担を軽減するとともに、税関係の証明書発行業務を行なうため、新たに総合窓口（市民課・保険医療課を中心）を設置いたします。また、手続きに来庁される市民の方の利便性・快適性を向上するため、1階フロア各課の窓口カウンター及び待合用イス等を改修いたします。

2. 総合窓口開設時期

平成 30 年 1 月（予定）

3. 総合窓口で申請できる証明書が増加

（1）税務課

①課税・非課税証明書、③固定資産評価証明書、④固定資産記載事項証明書

（2）収税課

①納税証明書、②軽自動車継続検査用納税証明書

4. 総合窓口で手続きできる届出が増加

（1）児童福祉課

①児童手当変更届、②児童手当額改定届

（2）学校教育課

①小・中学校異動の手続き

5. 総合窓口設置に伴う効果

（1）市民の移動の軽減

転入等の届出時で必要な手続き（一部）を総合窓口で行なうことができるようになり、市民の移動が減ります。

（2）快適な窓口

証明書の申請と住民異動・戸籍等の届出を切り分け、時間のかかる届出については新たに設けるローカウンターでじっくりと市民と向き合いながらこれまで以上に丁寧な対応が可能となります。

（3）わかりやすい案内表示

各課業務の表示をわかりやすくすることにより、どこの窓口に行けばよいかのわかりやすくなります。

（4）窓口での安心感

窓口にボイスコールや何人待ちであることがわかるモニターを設置することにより、待ち時間が予測できるようになります。

証明書発行

◆現状（市民課）

- 住民票の写し
- 戸籍謄抄本
- 印鑑証明書 他

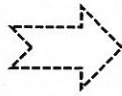


◆総合窓口（市民課・保険医療課）

- 住民票の写し
- 戸籍謄抄本
- 印鑑証明書 他



総合窓口で申請できる
証明書が増える
市民の利便性向上

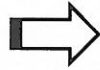


- 【税務課】
- 課税・非課税証明書
- 固定資産評価証明書
- 固定資産記載事項証明書
- 【収税課】
- 納税証明書
- 軽自動車継続検査用納税証明書

届出（住民異動・戸籍）

◆現状（市民課）

- 〔1階〕
- 市民課
- 保険医療課
- 社会福祉課
- 介護福祉課
- 〔2階〕
- 児童福祉課
- 児童手当変更届
- 児童手当額改定届
- 〔5階〕
- 学校教育課
- 小・中学校異動の手続き



◆総合窓口（市民課・保険医療課）

- 〔1階〕
- 総合窓口
（市民課・保険医療課）
- 社会福祉課
- 介護福祉課



総合窓口で手続きできる
届出が増える
市民の利便性向上

BEFORE



【改善項目】

- ・目立たなかったサインを窓口ごとに色分け



AFTER



【改善項目】

- ・ハイカウンターをローカウンターに変更

