

宮古島市総合窓口導入計画書

令和2年3月
宮古島市総務部総務課

目次

1 総合窓口が求められる背景と課題	1
(1) 背景	1
(2) 窓口サービスの現況.....	2
(3) 窓口サービスの課題.....	7
(4) 課題解決の方向性	8
2 総合窓口導入の基本方針	9
(1) 総合窓口導入のポイント.....	9
(2) 目指すべき総合窓口	10
3 具体的な取組内容	13
(1) 総合窓口の取組方針.....	13
(2) 総合窓口の取り扱い範囲.....	14
(3) 総合窓口の運用体制.....	14
(4) 総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）	15
(5) 窓口での受付の振り分け.....	16
(6) 受付カウンターの配置	16
(7) 案内サインの見直し.....	16
(8) 支援システムの導入.....	20
4 総合窓口の実施に向けて	22
(1) 総合窓口における検討事項.....	22
(2) その他、窓口サービス向上のための検討事項.....	22
5 推進体制とスケジュール等	23
(1) 推進体制	23
(2) 推進スケジュール	24
(3) 導入効果	25
別紙 総合窓口の手続きの振り分けパターンの取りまとめ一覧	26
参考資料	34

1 総合窓口が求められる背景と課題

(1) 背景

宮古島市では、2005年の合併以降、分庁舎方式により、行政機能及び窓口機能を分散し、行政サービスを提供してきたが、分庁舎方式による行政サービスの提供は、庁舎間の移動に伴う利用者の負担や行政運営上の非効率性など、住民サービスに支障をきたすとともに、各庁舎間の職員移動コスト等が多額になるなど、多くの課題が存在している状況である。

そのため、宮古島市総合庁舎整備事業の基本計画が策定され、新たに総合庁舎を建設し、保健センターを併設することにより、保健センター機能の向上はもとより、利用者が役所と保健センター間を往来する負担の軽減や関連部署との連携による事務効率の向上などにより、さらなる質の高い行政サービスの提供が期待されている。さらに、住民が利用しやすい行政サービスの拠点として、かつ効率的に業務が行えるような総合的な役割を備えた総合庁舎が期待されることとなった。

特に、総合庁舎建設の基本方針においても、「1）使いやすい総合庁舎」として、住民にとって、スムーズにサービスが受けられる、わかりやすい総合庁舎を目指すことが掲げられた。

さらに、基本方針に基づく建築計画として、「③来庁者が利用しやすい部署配置」として、住民が利用する頻度の高い窓口部門を集約配置し、スムーズな手続きや業務の流れとなるよう利便性を考慮することとなっている。

現在、宮古島市の庁舎において、多くの住民が来庁される市民生活課の窓口では、その窓口で手続きが完結することがなく、複数課の窓口を回る必要があり、どの手続きを行うかが分かりにくいのが実態となっている。また、その度に複数の手続きで、それぞれの申請書で氏名、住所等の記入が必要となることから、住民の手続きに対する負担が大きい状況ともいえる。

そこで、こうした住民が利用する頻度の高い窓口部門を集約配置し、スムーズな手続きや業務の流れを実現させるため、比較的定型的な窓口サービスと専門性の高い窓口サービスを分類した上、前者を中心に、手続きの目的別に複数の手続きを一つの窓口で受付ができるよう、庁内の窓口の集約化を図り、**「住民をたらいまわしにしない役所の窓口」**を実現するための取組である「総合窓口」の導入の可能性について検討を行うこととした。

なお、こうした検討に当たっては、宮古島市では「第二次行財政改革大綱」に基づき、具体的な取組項目を掲げ、PDCA サイクルによる進行管理を実施する「第三次集中改革プラン」では、「4. 事務事業の再編・改善等」に関する取組項目で、生活環境部市民生活課および総務部税務課において、窓口業務の民間委託が挙げられていることから、民間委託の導入を見据えた検討を行うこととする。

(2) 窓口サービスの現況

現状の市民生活課の窓口を取り巻く環境は、以下のとおり。

ア. 人口推移

宮古島市の人口総数は、年々減少している一方で、世帯数は増加していることから、一人当たりの世帯員の人員が減少し、世帯規模が縮小していることがうかがえる。つまり、3人以上の子供がいる世帯や3世代が同居している世帯等が減少し、未婚化・晩婚化・離婚の増加による核家族や世帯構成員が世帯主本人だけの単独家族等が増加しているものと思われる。そのため、窓口サービスにおいても、そうした世帯に対する手続きの対応が求められる。

また、在住外国人の数も、年々増加している。男女別外国人数(国勢調査、2015年10月1日現在)の上位はフィリピン、ベトナム、中国、韓国といった国々が挙げられる。そのため、窓口サービスにおいても、英語を中心とした多言語対応が求められる。

＜宮古島市の人口総数及び世帯数等の推移＞

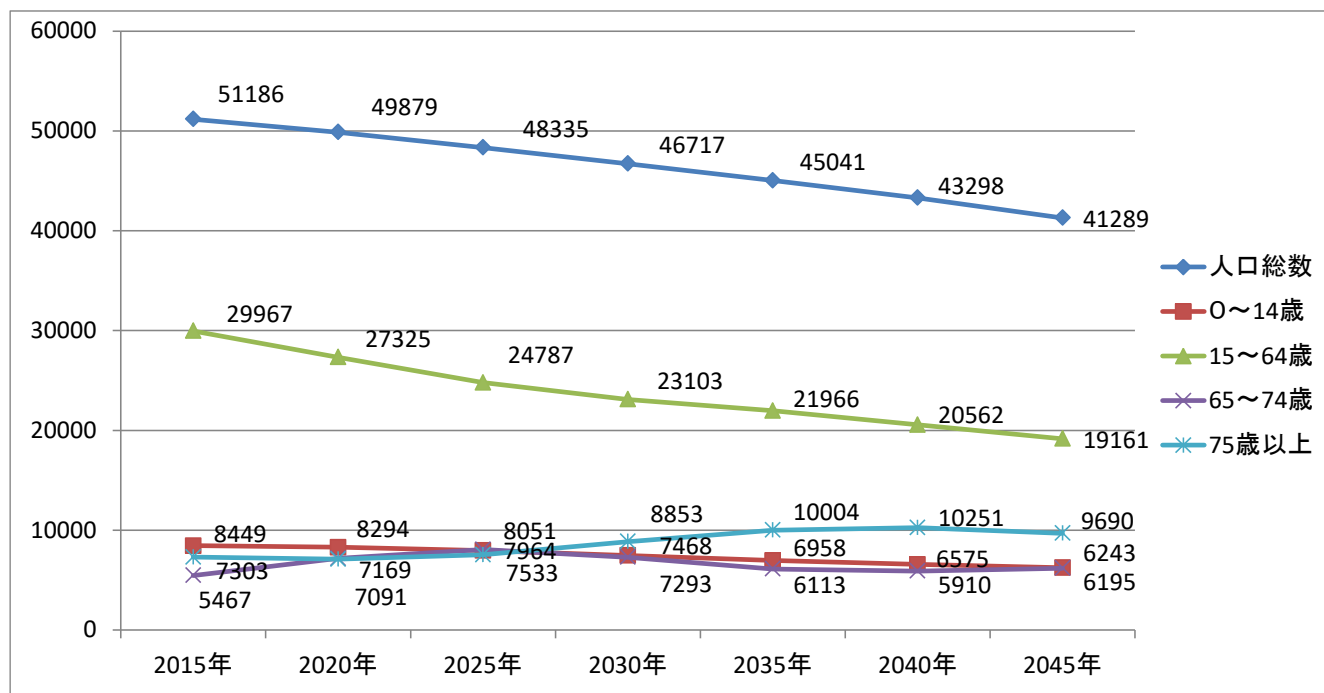


資料：住民基本台帳人口（市民生活課）

今後の宮古島市の人口推計を踏まえると、急速な人口減少が予測されている。その傾向の中で、65歳以上の高齢者人口（老年人口）が、14歳までの年少人口の割合を上回っており、少子高齢化が急速に進展している状況がうかがえる。

今後、65歳以上の高齢者人口（老年人口）のうち、特に75歳以上の後期高齢者層が著しく増加することが予想され窓口サービスにおいても、こうした後期高齢者層が行う必要のある手続きの対応や、わかりやすい案内に留意する必要が求められる。

＜宮古島市の人口推計＞



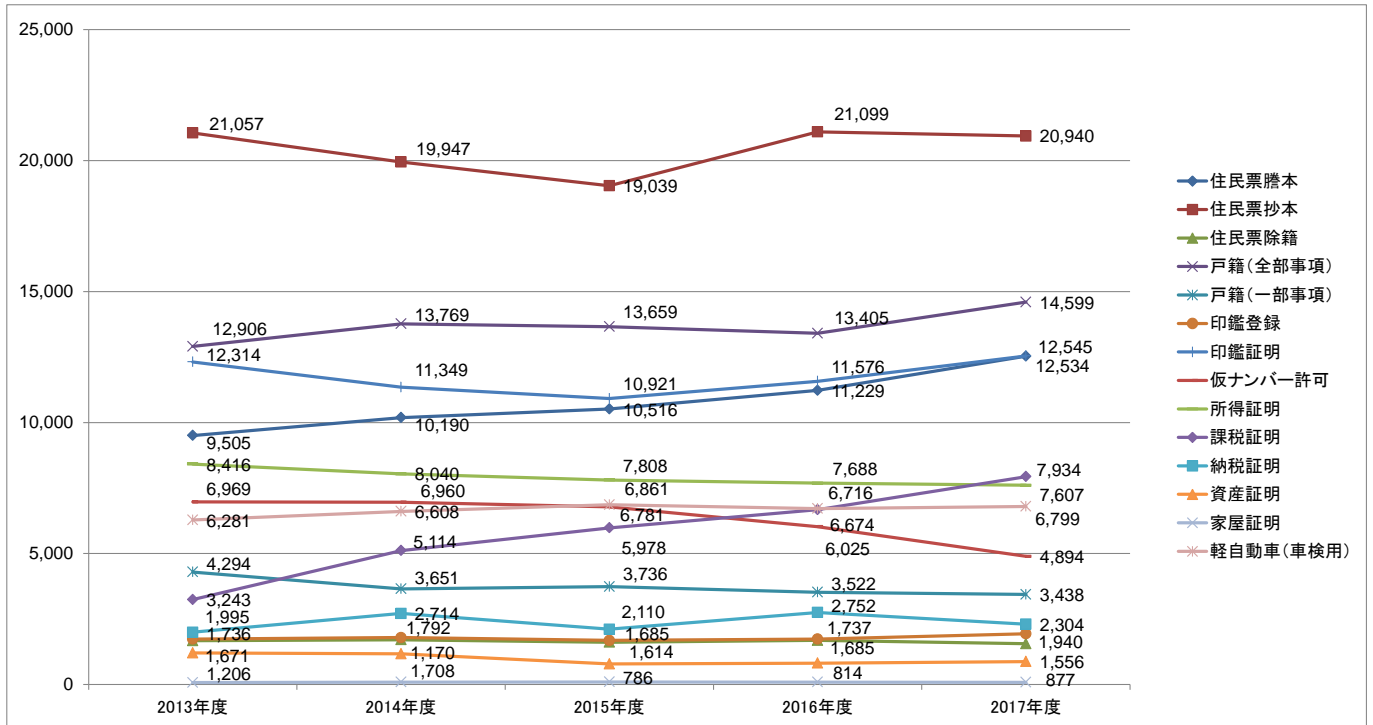
注) 2015年は国勢調査による実績値となる。

資料：国立社会保障・人口問題研究所「将来推計人口」（2018年3月公表）

イ. 届出・申請の手続きの推移

証明発行の件数は、2015 年度以降、仮ナンバー許可を除いては、軒並み増加傾向にある。今後、これらの手続きを総合窓口で集約化するに当たっては、集約化する件数を踏まえたカウンター数や受付に対応する職員の人数の確保が求められる。ただし、今後、マイナンバーの活用などを含めた証明発行に求められる添付書類の省略といった手続きの簡略化の検討が不可欠なものといえる。

＜証明発行件数の推移（平良庁舎のみ）＞



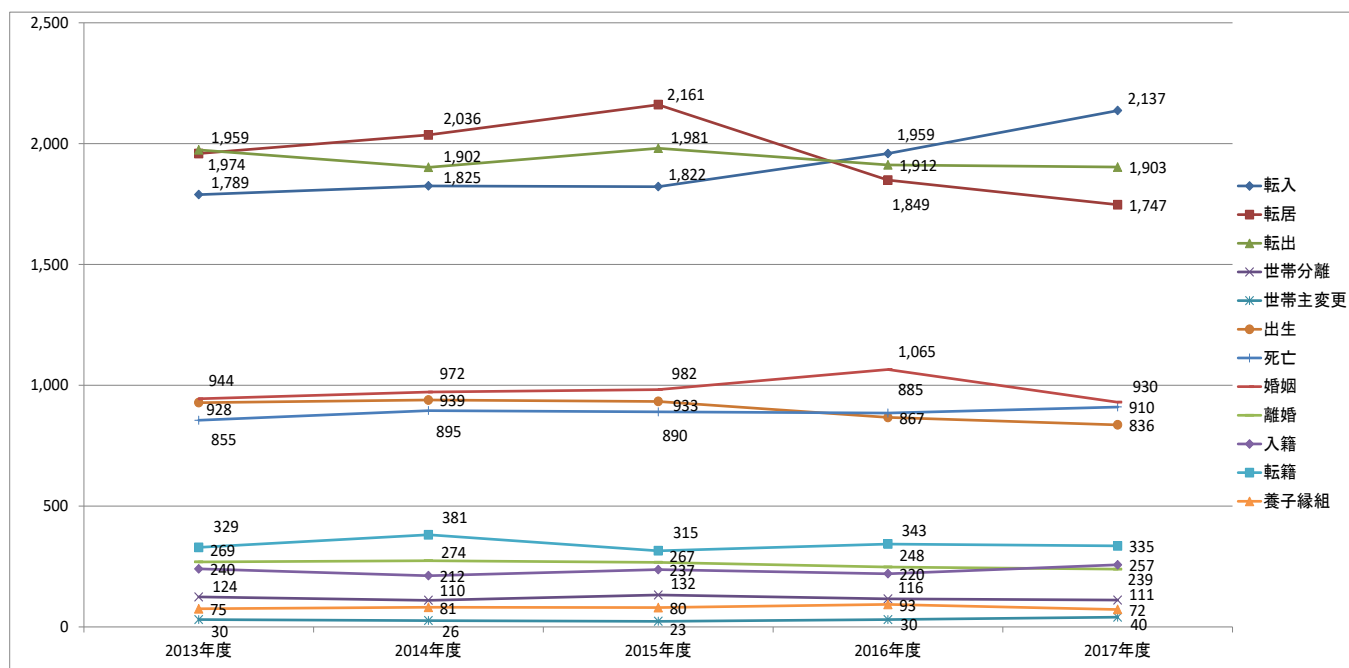
資料：市民生活課及び税務課調べ

届出の件数として、住民異動については、2015年度以降、転居の件数が減少傾向に対して、転入の件数が増加傾向となっている。こうした傾向は、宮古島市において大型公共施設やリゾートホテル、アパート等の建設ラッシュにより、建設業の労働者が慢性的に人手不足となり、市外から移住する転入者が増加したためと考えられる。

一方、転出の件数は、ほぼ同数の件数で推移している。また、戸籍届については、出生の件数が減少傾向に対して、死亡の件数が増加傾向となっている。婚姻や離婚の件数は、ほぼ同数の件数で推移している。

窓口サービスにおいては、当面の増加が見込まれる転入や死亡に対する手続きの対応が求められる。特に、転入や死亡は、届出に伴って複数の関連手続を行う必要があり、必要な手続をもれなく案内することや、複数の手続きで何枚も申請書を書く等の申請の手間に対する簡略化が求められる。

＜届出件数の推移（平良庁舎のみ）＞



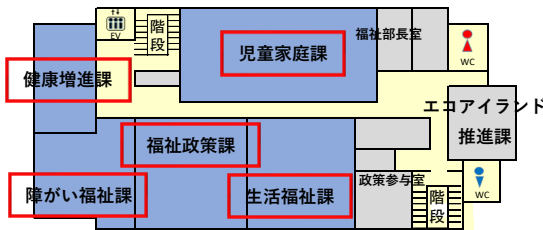
資料：市民生活課調べ

ウ. 窓口担当各課配置

現在の平良庁舎では、窓口業務を所管する部署が1F、2F、4Fに配置され、市民生活課で手続きを行った後、関連するサービスの手続きを行う場合は、階の移動を伴うことや迷いやすいなど不便をきたしている。総合庁舎では窓口関連部署は1Fに集約されることになるが、引き続き、わかりやすい案内や手続きもれをなくす等の対応が求められる。

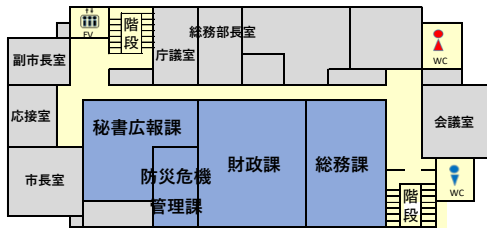
<現在の平良庁舎の窓口担当各課配置図>

4F



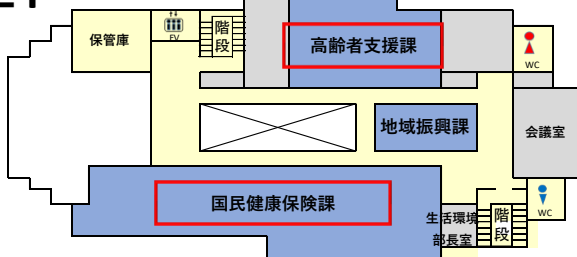
- ・児童家庭課
- ・エコアイランド推進課
- ・生活福祉課
- ・福祉政策課
- ・政策参与室
- ・福祉部長室
- ・障がい福祉課
- ・健康増進課
- ・福祉部長室

3F



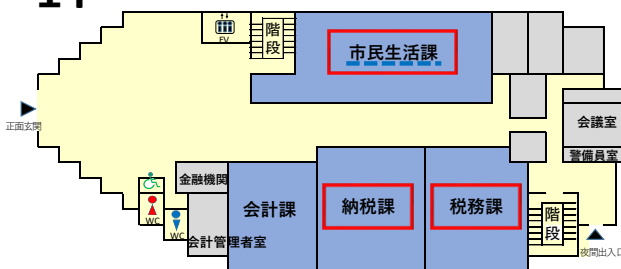
- ・秘書広報課
- ・防災危機管理課
- ・財政課
- ・総務課
- ・市長室
- ・副市長室
- ・総務部長室

2F



- ・高齢者支援課
- ・地域振興課
- ・国民健康保険課
- ・生活環境部長室

1F



- ・市民生活課
- ・税務課
- ・納税課
- ・会計課
- ・会計管理者室

(3) 窓口サービスの課題

現在の宮古島市の市民生活課の窓口からみた課題としては、以下のとおりである。

受付

「手続きのもれ」

- ・複数課を回りどこでどの手続きを行うかが分かりにくい

「たらい回し」

- ・あちこち窓口を回る

申請
・ 処理

「書くのが面倒」

- ・複数の手続きで、それぞれの申請書で氏名、住所等の記入が必要

「知識や対応能力の差」

- ・職員により対応が異なる

案内

「迷う」

- ・初めての来庁者や高齢者等にとって、複数の手続きが必要な場合
それぞれの窓口が分かりにくい

「わからない」

- ・どこに窓口があるのか、問い合せてみないと分からない



不便で分かりにくい窓口

(4) 課題解決の方向性

現在の宮古島市の市民生活課の窓口からみた課題を解決する方向性としては、以下のとおりである。



「手続きの集約」

- ・手続きの目的別に窓口を集約

「案内リストの作成」

- ・必要な手続きや窓口を選定し案内するリストの作成



「申請書の自動印字」

- ・予め氏名や住所等が印字された申請書の作成

「業務手順書・研修の充実」

- ・職員の能力向上



「目的別案内表示の設置」

- ・複数の窓口を回る場合に、課名ではなく来庁目的に合わせた分野別の窓口表示

「問い合わせ対応の拡充」

- ・どの窓口で何ができるか、住民からの問い合わせ集（FAQ）の作成



総合窓口の導入による
便利で分かりやすい窓口

2 総合窓口導入の基本方針

(1) 総合窓口導入のポイント

総合窓口とは、総務省の定義によると、「住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組」とされている。つまり、総合窓口とは「住民をたらい回しせず、自治体の窓口で行われる各種証明書の発行や届出等手続き（来庁目的別に、引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントに関連する手続きや、各課の簡易な手続き）が、“1箇所”かつ“1回”で、重複することなく手続きが完結する窓口」といえる。ただし、市役所の手続きを、1カ所の窓口で専門性の高い手続きまでもすべて完結することは、住民が求める手続きに対して対応しきれず、職員の過度な業務負担を強いることとなり、現実的には困難だともいえる。

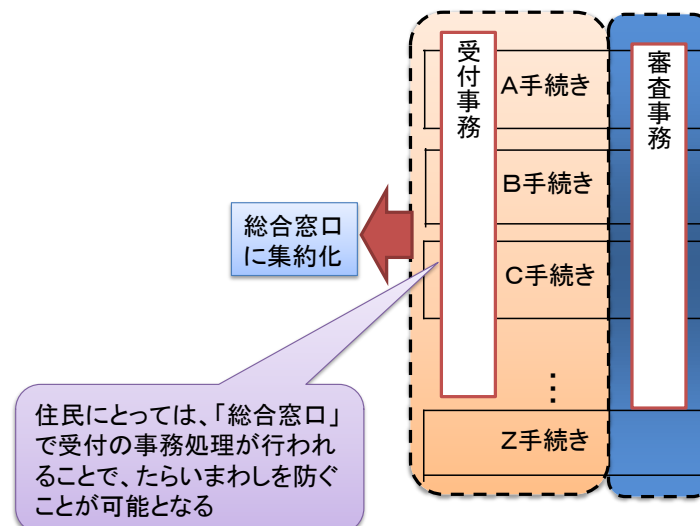
そこで、改めて、窓口をたらい回しされたくないとの“住民目線”に基づき、総合窓口を「住民をたらい回しせず、自治体の窓口で行われる各種証明書の発行や届出等手続きが、“1箇所”で受けられる窓口」として捉え直すことが重要となる。このような窓口では、市民の手続きの目的別に他課の手続きの代理受付を行うことも「総合窓口」の範囲として捉えることができる。そのうえで、専門的な手続きを伴う場合には、担当課の相談窓口と連携し、来庁目的を引き継ぐなど、手続きの案内もれを防ぐことが求められる。

「総合窓口」という言葉には、「1人の職員が1か所ですべての手続きに対応する窓口を設置する」というようなイメージに捉えられがちだが、「総合窓口」は、窓口どうしや業務所管課を連携させ、手続きの来庁目的別「まとめ受付」を行うことで、住民サービス向上と職員の事務処理の効率化を実現する仕組みとして捉える必要がある。

なお、総合窓口の実現に向けては、引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントにより発生する手続きを、いかに効率的に受付もしくは案内するかという視点で手続きを分類していくことが重要である。必ずしもすべての手続きが1ヶ所で完結する窓口を設置するわけではなく、また、各担当課が所管するすべての手続きを取り扱う窓口をつくるものでもないことに留意が必要である。

つまり、総合窓口では、“引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントに関連して発生し、件数が多く定型的な手続きについて、「受付代行」または「もれのない案内」を行う窓口となり、以下のような受付事務の集約化が求められる。

<受付事務集約化イメージ>



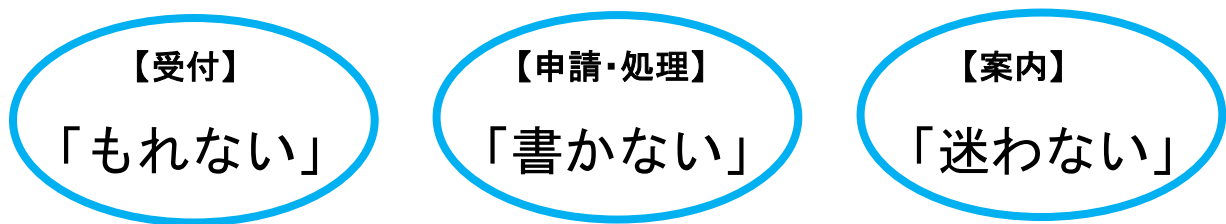
(2) 目指すべき総合窓口

住民をたらい回ししないことを目的に、窓口で行われる各種証明書の交付や申請・届出等の手続きが、1箇所ですべて受け付ける総合窓口では、次のような目的を実現させる必要がある。

- ① 住民の用件に応じて、迅速に適切に対処することにより、住民サービスの向上を図る
- ② 住民サービスの向上と合わせて、業務効率化による職員負担の軽減を両立させる

上記の目的を実現させることを前提とした総合窓口での取組が求められる。

(3) 基本方針



以上の基本方針のもと、複数の手続きを1つの窓口で済ませることができ、住民のたらいまわしの防止が期待される総合窓口の設置に伴う窓口サービス改善の視点として、下記事項を念頭に置いた取組を実施する。

① 定型業務と相談業務の整理

窓口業務は多岐にわたり、すべての業務を1か所で行うことは困難である。そのため、窓口業務を定型業務（各種証明書発行業務、届出等受付業務）と専門性の高い相談業務に整理し、集約・簡素化の選定を行うなど、窓口業務を再整理する。

② 関係課との連携強化

縦割りの受付体制ではなく、引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントの視点から横断的に手続きや窓口業務を見直し、総合窓口の導入に合わせて各担当課との連携を強化するとともに、どの窓口で手続きが受付されるかがはっきりわかり、迷うことを防ぐことで、住民への案内もれをなくす。

③ 手続きの見える化

住民に対して、市役所に来る前に必要な手続きや持ち物（本人確認書類や添付書類）をライフイベントごとに「見える化」し、ホームページなどを通じて積極的に情報発信を行うなど、問い合わせへの回答も円滑に得ることができる案内環境を整備する。

④ 住民負担の軽減

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、サインのみで済ませる。また、添付書類を削減させるなど、窓口サービスを分かりやすく提供し、住民が来庁してからの手続きに必要な滞在時間を短縮する。

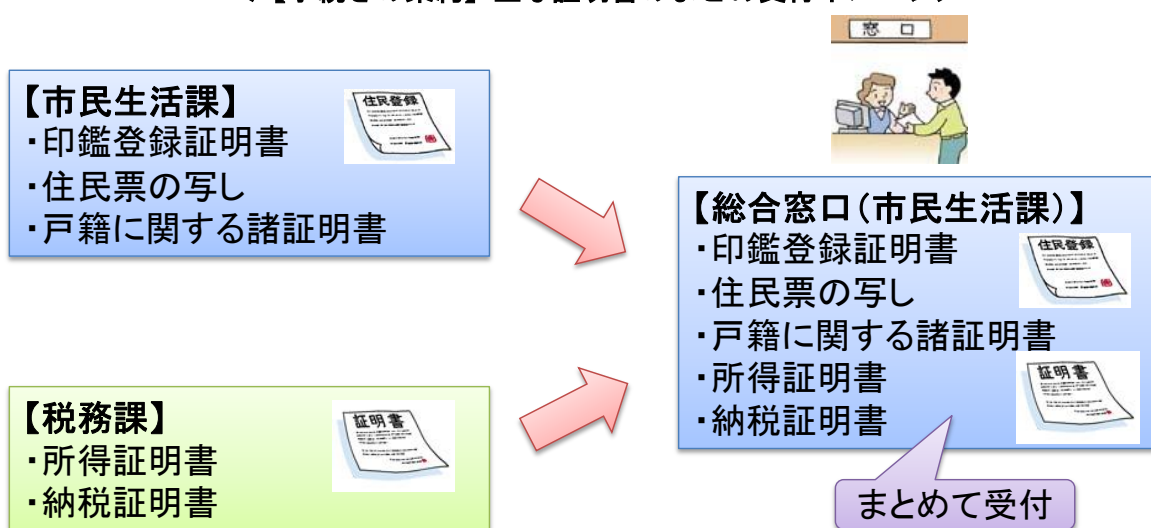
⑤職員の業務負担の軽減

システムなどを活用し、来庁者の家族構成や資格の状況等に応じた必要な手続きを選定した案内リストを作成し、手続きもれを防ぐ。さらに、何の手続きで来庁されたのか把握することができ、引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントに関連する手続きのスムーズな引き継ぎを行うなど、関連課との連携や業務の効率化等を行う。

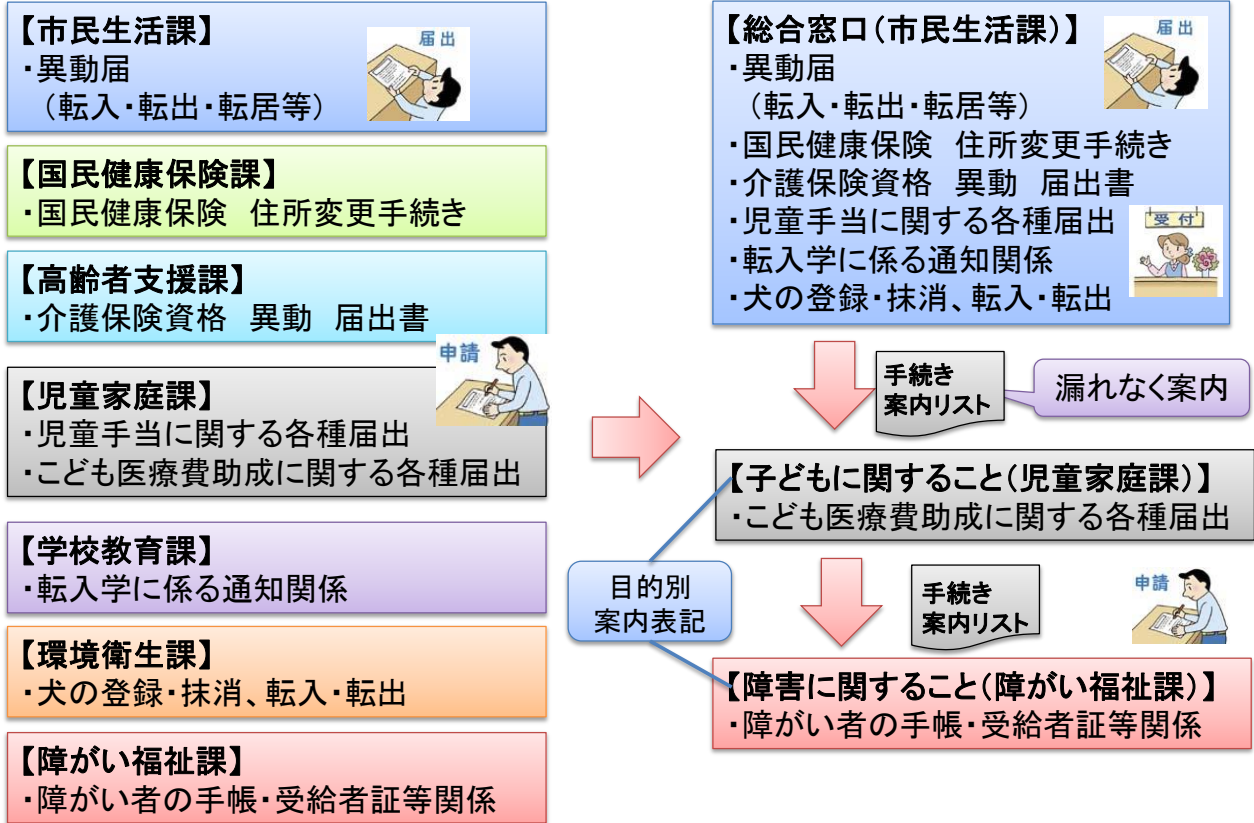
<総合窓口導入に当たって必要な観点>

- ① 手続きがもれなく案内され、まとめて手続きが受け付けられること（受付代行を含む）
- ② 引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントに伴う届出など、窓口を訪れる用事に合わせて、目的別に手続きが受け付けられること
- ③ 窓口の回数（再来庁）や、「行ったり来たり」が少なくなること
- ④ いろんな窓口で何度も同じ説明をしなくて済むよう、用件が引き継がれること
- ⑤ 手続きにかかる時間や手間、負担感や不安が少ないこと（手続きの見直し・簡略化・添付書類省略化）
- ⑥ 来庁されてから退庁されるまでの住民の滞在時間が短くなること（トータルな待ち時間の解消）

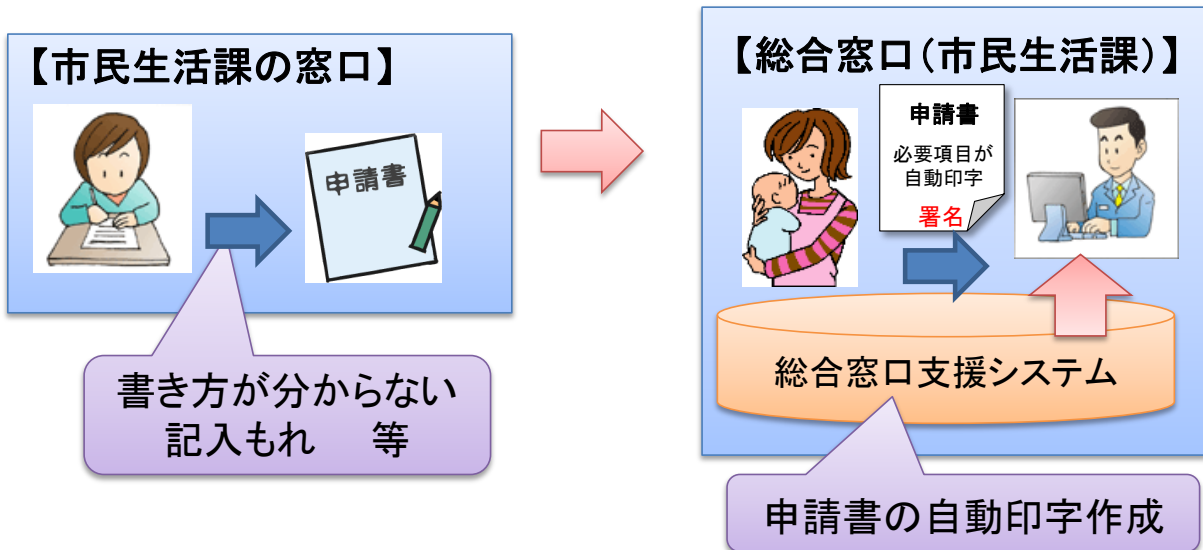
<【手続きの集約】主な証明書のまとめ受付イメージ>



<【案内リストの作成】目的・分野別の受付イメージ>



<【申請書を書かさない】職員の申請書自動印字イメージ>



3 具体的な取組内容

(1) 総合窓口の取組方針

複数の手続きを1つの窓口で済ませることができ、住民のたらいまわしの防止が期待される総合窓口の設置にあたっては、以下の事項に基づく取組を実施する。

【手続きの集約】

①各種証明の受付・交付

住民票の写し、印鑑証明、戸籍証明に加えて税証明を一緒に受付・交付する。

②申請書や届出書の代理受付

転入・転居・転出、結婚、出産等のライフイベントに伴う住民異動や戸籍の届出の手続きに起因する他の担当課の関連手続きを代理受付する。

【案内リストの作成】

③手続きもれのない案内

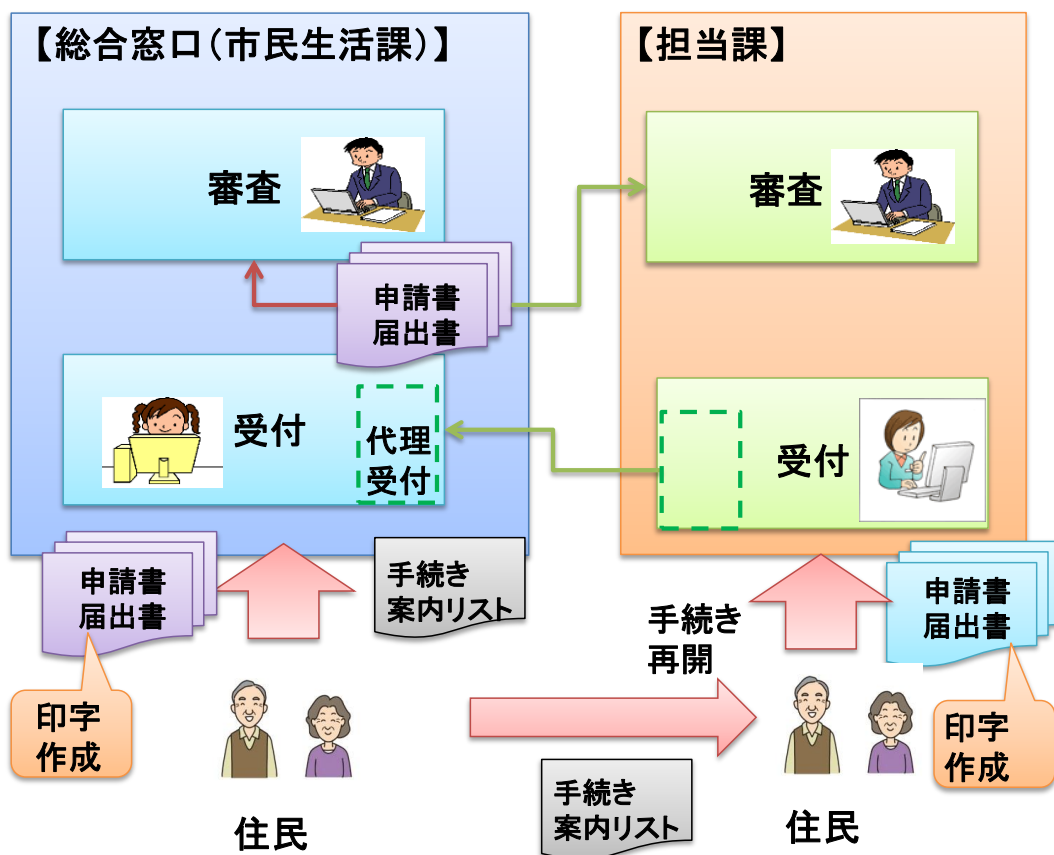
総合窓口で代理受付が行えない他の担当課の関連手続きは、引き続き、総合窓口から他課の窓口を案内し、他課で手続きを受付する。

【申請書の自動印字作成】

④申請書を書かさない

総合窓口で受付する手続きや他の担当課の関連手続きは、必要な申請書を職員が自動印字することで作成し、印刷して住民に自筆の確認サインをしてもらう簡易受付を行う。

<総合窓口における関連手続きの代理受付（申請書や届出書の代理受付）のイメージ>



(2) 総合窓口の取り扱い範囲

総合窓口の取り扱い範囲の手続きについては、以下の振り分けパターンによる区分で整理を行い、取りまとめを行うことで取り扱い範囲の手続きを整理した。今後、総合窓口の取り扱い範囲の最終確定を行っていく必要がある。

<総合窓口の手続きの振り分けパターン>

受付	①	総合窓口で受付・交付（審査権限あり）
	②	総合窓口で代理受付
案内	③	業務所管課へ案内
	④	手続き案内のみ

<総合窓口の手続きの振り分けパターンの取りまとめ>

手続き区分	手続き数	
総合窓口 で受付	①総合窓口で受付・交付（市民生活課分）	23
	①総合窓口で受付・交付（市民生活課以外）	12
	②総合窓口で代理受付（市民生活課分）	0
	②総合窓口で代理受付（市民生活課以外）	15
他課窓口 へ案内	③業務所管課へ案内（市民生活課分）	4
	③業務所管課へ案内（市民生活課以外）	43
	④手続き案内のみ	12
総 合 計		109
(参考) 自動印字対象申請書等数		96

※詳細に区分された手続きの一覧は、別紙を参照のこと。

(3) 総合窓口の運用体制

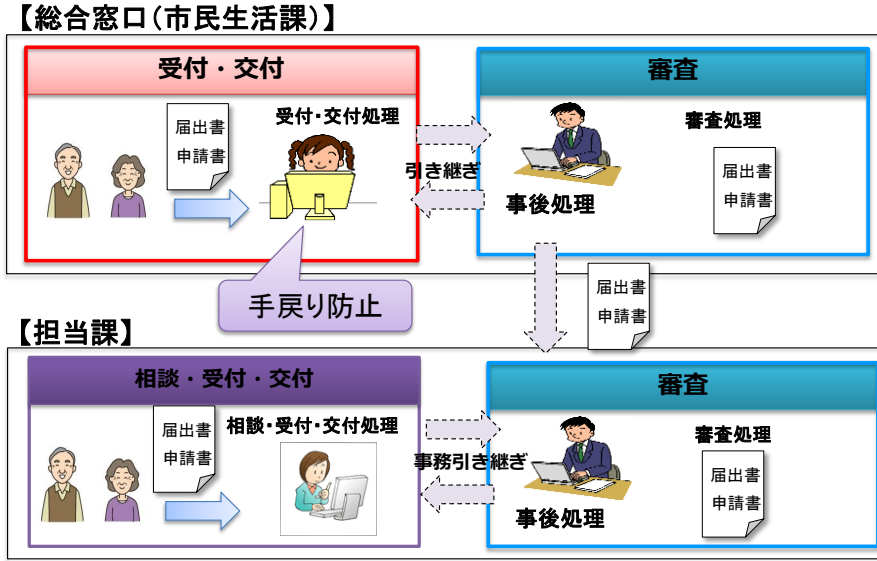
市民生活課が総合窓口を担うためには、他課の手続きの代理受付のための組織規則や事務分掌の見直しを行い、他課の手続きを事務委任として住民情報システムのデータ参照する権限などを組織的に担保する必要がある。併せて、総合窓口への移行を前提とした市民生活課への適正な人員を確保するため、人事異動への配慮を行った職員配置を行う必要もある。その際、総合窓口を担う市民生活課の職員に対する業務支援などの考慮も不可欠となる。

また、総合窓口を担う市民生活課では、総合窓口の執務スペースにおいて、仕切りパネルの設置などを工夫した受付と入力・審査の分離を行うことや、その分離に伴った人員配置のローテーションを実施する必要があり、総合窓口の運用体制に移行するための準備も必要となる。その際、代理受付した届出書・申請書などの書類を、担当課に対して引継する方法も検討が必要となる。

さらに、本人確認や申請書の様式見直しなど、市民生活課以外の他課の手続きを含めた統一的な受付を行うため規則改正と業務の見直しを行うことも必要となる。

このように、総合窓口の運用体制では、市民生活課が総合窓口を担うための十分な検討と準備が重要となる。

＜受付と入力・審査の分離イメージ＞



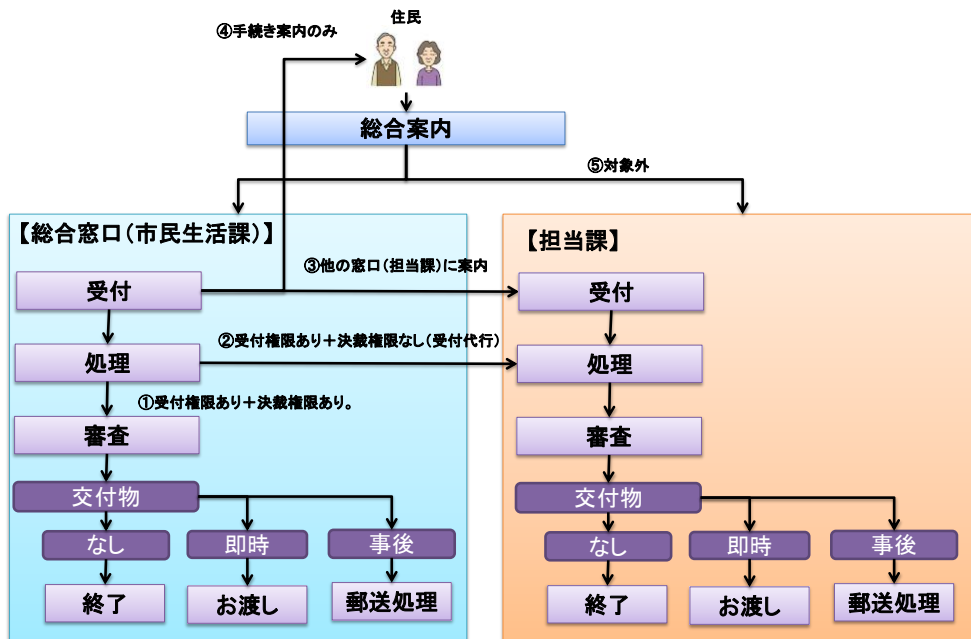
(4) 総合窓口の処理パターン(業務フローの考え方)

総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）は、引越しや結婚・出生・死亡など、人生のできごとであるライフイベントに伴う住民異動や戸籍の届出(手続き)に起因する他課の関連手続きに対して、申請書・届出書などの書類や作業の引継ぎの流れに則して、「手続きの受付案内に関するパターン化したルート(手続き振り分け)」と「交付物処理(交付物の有無、交付物有の場合は即時か事後かの判別)」の組み合わせで整理することができる。

従って、基本的な総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）は、手続きの受付、入力・照合、審査、交付など、手続きの処理手順に沿った書類などの流れや物理的な机の配置(座席配置)などに着目した整理を行う必要がある。

つまり、「総合窓口」の検討では、手続きを申請書・届出書単位に整理し直し、「まとめ受付」(受付代行)部分に対応可能な手続きを拡大させて集約させることが重要となる。

＜業務フロー(手続き受付/案内の振り分け)の全体像＞



(5) 窓口での受付の振り分け

総合窓口での受付では、従来の市民生活課の窓口よりも混雑することが予想される。そのため、窓口での円滑な振り分けを行う必要がある。そこで、窓口での受付の振り分け方法として、番号発券機とフロアマネージャー（総合窓口担当）を導入することで、円滑な窓口での振り分けを実現させることが必要である。

【番号発券機の導入】

来庁目的に合わせて発券し、目的の窓口の担当課に来庁を通知し、受付番号により呼び出しを行う。

＜導入のポイント＞

- ・課ごとの発券機ではなく、総合窓口（市民生活課）を発券対象
- ・フロアマネージャー（総合窓口担当）との組み合わせ導入が効果的

【フロアマネージャー（総合窓口担当）の導入】

フロア案内や発券補助、そのほか市役所来庁者の一次応対を集約的に担う役割の職員を配置し、来庁者が発するキーワードにより発券補助を行う。そのため、発券機のメニュー構成の検討が重要となる。

＜導入のポイント＞

- ・申請書のシステム作成を導入しているため、フロアマネージャー（総合窓口担当）は申請書の記載支援は行なわず、様々な一次応対や発券・案内業務に専念
→委任状を持参した代理人の場合、代理権の確認が取れた場合には申請書のシステム作成を行う。
ただし、第三者請求等の場合は除くため、その場合の申請書の記載支援は必要となる。

(6) 受付カウンターの配置

市民生活課で設置が予定される総合窓口の受付カウンターは、目的別にカウンターを設置し、住民にとって分かりやすい配置とする。

＜総合窓口の受付カウンターの配置案＞

①	総合窓口	証明	証明書の受付のこと
		交付	証明書の交付のこと
		届出	住所の変更・戸籍の届出のこと
②			
③	年金		年金のこと
④	臨時運行許可		臨時運行許可のこと
⑤	各種相談		戸籍の相談、住民異動の相談
⑥	パスポート		パスポートのこと
⑦	個人番号カード		マイナンバーのこと

(7) 案内サインの見直し

総合窓口の導入を想定した場合、総合窓口から関係課を案内する場合には、分かりやすい窓口表示（サイン）やその仕様の検討を行う必要がある。そのため、そうした検討に当たっては、住民が迷わず、来庁から退庁するまでの導線が、一筆書きのような回遊性を担保した窓口カウンターを実現させることにより、ライフイベントに伴う届出など窓口を訪れる用事に合わせて、目的別に手続きが受け付けられ「行ったり来たり」を防止することを目指す必要がある。

つまり、総合窓口の目的である「来庁されてから退庁されるまでの時間が短くなること（トータル

な待ち時間の解消)」を窓口フロアレイアウトでも実現させることが求められる。そのため、市民が迷わず、安心して、快く利用できる快適な窓口フロアレイアウトの空間としての要素は、以下のとおりである。

【目標】

- ・ 来庁者が、迷うことなく目的の窓口にたどり着けること

【前提条件】

- ・ 宮古島市では、すでに総合庁舎の1F平面図が決定されていることから、その平面図のレイアウト配置を前提に、入口から総合窓口までと、総合窓口から各課までに対する、だれでも見やすいサイン（表示内容・配置・色など）を設定し、主要な目的地へのわかりやすい誘導を行う必要がある。
- ・ 総合窓口で他課の手続きの代理受付を行わない場合は、他課の窓口カウンターを案内することになる。特に健康増進課、児童家庭課、障がい福祉課、生活福祉課、福祉政策課の窓口は、総合窓口の対面となることから、健康増進課側へのわかりやすい誘導サインが重要となる。

【フロア案内人について】

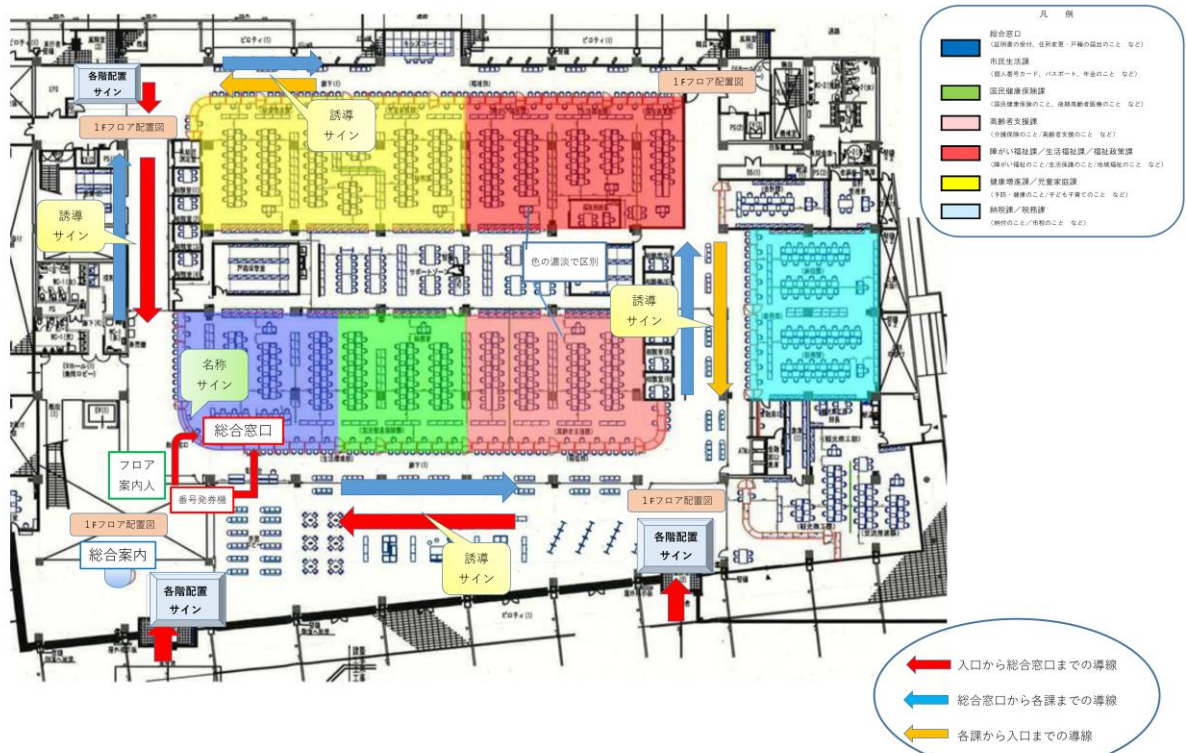
- ・ フロア案内人は総合窓口付近の正面側入口に1か所のみとし、当初想定していた高齢者支援課付近の正面側入口は、開庁時の混乱が生じる半年間程度のフロア案内人の設置を検討する（ただし、開庁時は人手が足りなくなる可能性があり、職員の応援が必要となる）。
- ・ フロア案内人の役割は、総合窓口に関する手続きの振り分け（番号発券機の操作案内を含む）及び総合窓口から各課の窓口への案内を主な業務とする。
- ・ フロア案内人とは別に、正面側入口に目立つ形で市民からの質問（バスの時刻等）があった場合の対応を想定した総合案内を設置する。そのため、現在の総合案内や各課の問い合わせが多いものをリストアップし、総合案内用の回答集を作成する（FAQの作成）。
- ・ フロア案内人と総合案内の設置は、設置後1年様子を見て、改善に努める。そのため、総合案内の配置場所も見直す可能性があることから、総合案内のカウンターは固定式とせず可動式とする。
- ・ 総合案内やフロア案内人に任せっきりにせず、職員も積極的に対応するように努める。
⇒市民が聞きやすい職員の育成

【案内サインについて】

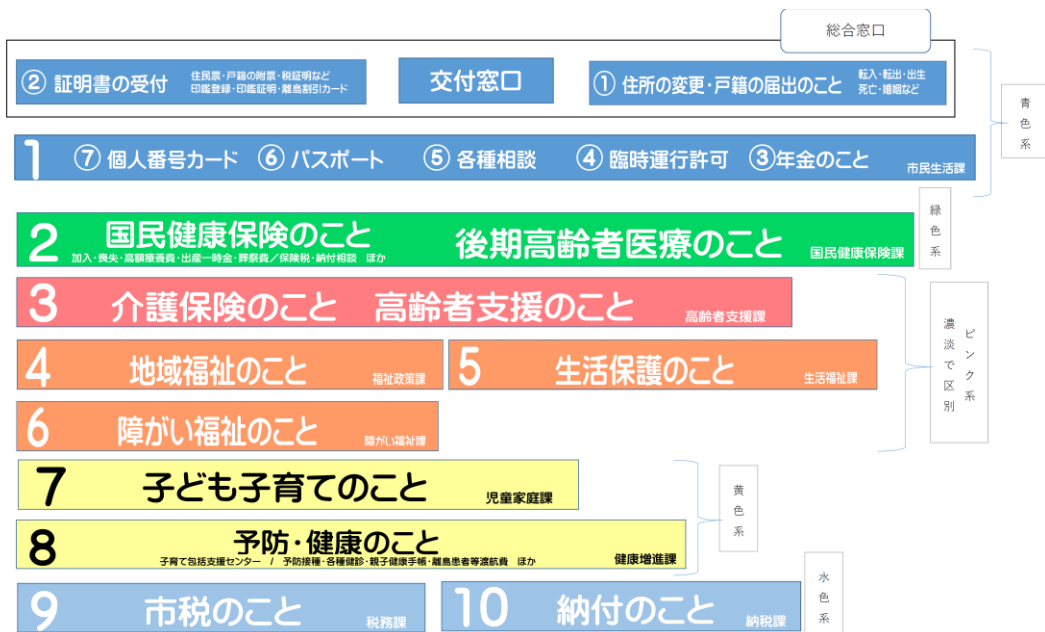
- ・ 多くの来庁者は、自分で確認する前に誰かに聞く傾向があるため、フロアは目に飛び込んでくるような市民が見て分かりやすいように案内サインを色分け、目に入ってもやわらかい雰囲気の色合いで統一を図る（可能なら椅子の色なども合わせる）。
※色分けは業務分野別を基本とするが、フロアが分かれている場合は濃淡で区別するように工夫する。
- ・ 色と番号を使い分野別に分け、名称サインも課名ではなく、大きな文字で『証明のこと』、『住所・戸籍のこと』等、業務名の分類毎とする（イメージしやすく理解でき、たどり着ける目的別の案内表記）。ただし、小さく課名も併記する。
- ・ 各課の案内サインがバラバラな状態から統一化を図る。
- ・ 高齢者や障がい者の目線に沿った案内サインの位置を工夫する。
- ・ 駐車場やバス停からの案内サインも設置する。
（バス停に庁舎内の各階配置サインと、3か所の入口に1階フロア配置図）。
- ・ 直感的に理解できる見つけやすさと区分のしやすい工夫を案内サインに行う。
▶ 色によるサイン誘導（文字や番号だけでなく、色を使い分け、高齢者や色弱者、障がい者も認識しやすいユニバーサルデザイン対応）

- ▶ 字体と大きさの工夫（大きな文字、ふり仮名、矢印、マーク等のピクトグラム（絵文字）、英語表記等の多言語対応）
- ▶ 足もと誘導サイン（床面に、目的地の方向を矢印などで示すユニバーサルデザイン）
- ▶ サインの位置（車いす利用者や下を向く高齢者の目線に配慮した高さ）
- ▶ 視覚障害者の誘導（点字ブロック（警告ブロック、誘導ブロック）の設置）
- ・ 各階のフロアの窓口は通し番号を振り、色分けと通し番号で案内ができるように統一感を図るように考慮する。
- ・ 常に最新情報を提供できるメンテナンスの容易さ、変更のしやすさに配慮する。（制度や組織変更などに対する対応）。
- ▶ マグネットシート（張替可能）、差し込み式（差替可能）、取り付け型（移設が可能）

＜総合庁舎の1F平面図（各課色分け案）＞



＜総合窓口サイン（課表示）案＞



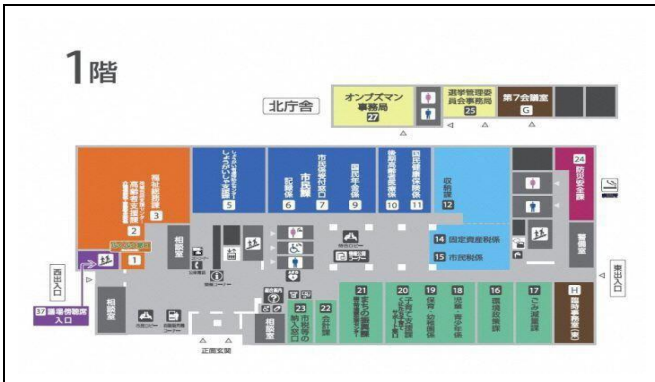
＜海老名市の案内サイン例＞



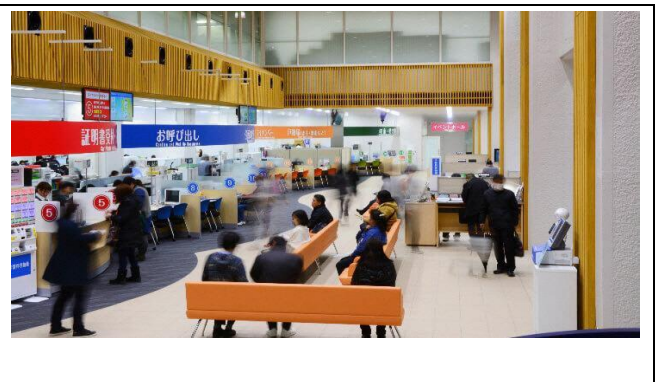
＜北見市の案内サイン例＞



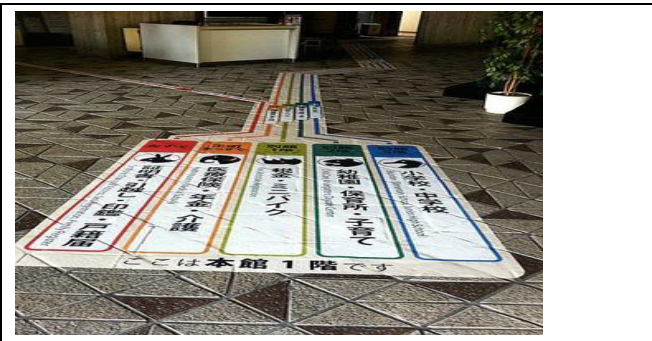
＜国立市の庁内案内図例＞



＜佐世保市 カウンターサイン例＞



＜箕面市の庁舎誘導案内サイン例＞



＜箕面市の庁舎誘導案内サイン例＞



(8) 支援システムの導入

総合窓口を支えるシステム要件としては、**職員の窓口業務をシステムでサポートし、住民（来庁者）と市役所（職員）双方の「手間・時間・負担」を減らす仕組み**として、現行の住民情報システムなどの活用を前提にした新たな支援システム要件は、以下のとおりとする。

＜総合窓口の受付支援として必要なシステム要件＞

【必要な手続きをリストアップした案内リストの作成】

- ・ 幅広い手続きについて「案内・まとめ受付」を行う必要のある手続きをリストアップする仕組み（自動判定と聞き取り判定）

【対応状況を引継ぎ】

- ・ 総合窓口での受付データを関係課でも確認でき、事後処理が可能となる仕組み（手続きの再開、受付状況の確認）

【必要な申請書の自動印字作成】

- ・ 職員が申請書を自動印字し、印刷する簡易受付可能な仕組み（住基4情報の自動印字）



【住民情報システム等とのデータ連携】

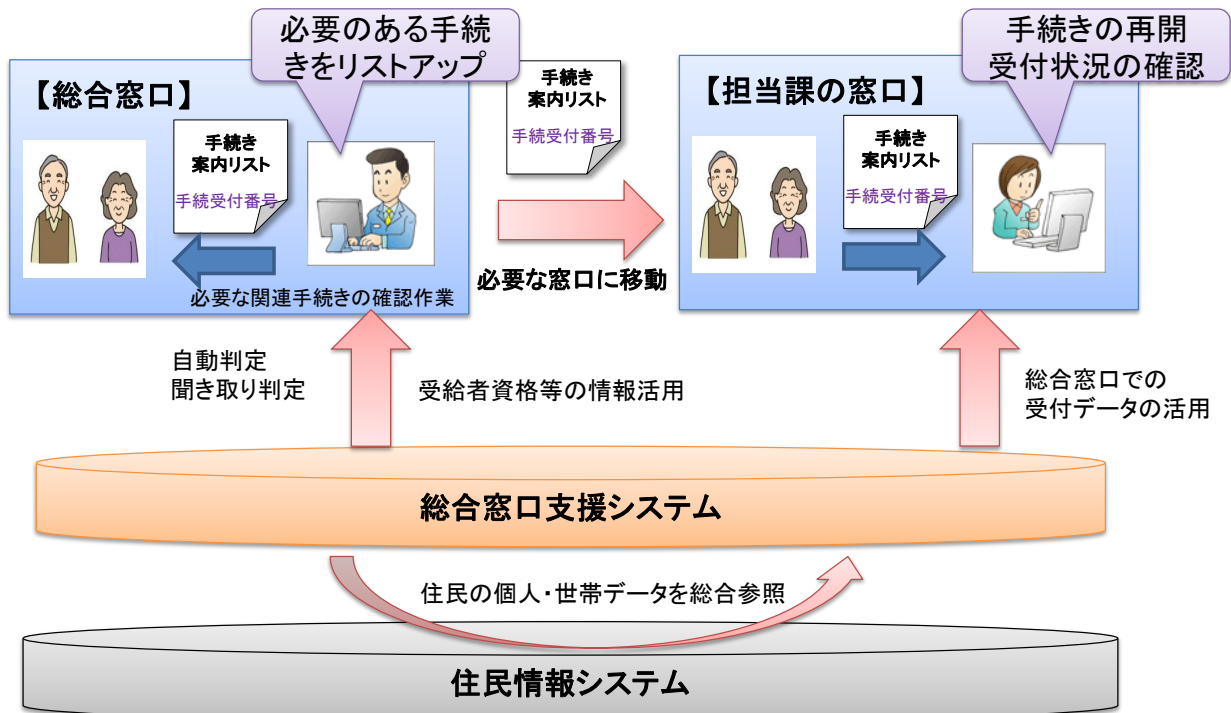
- ・ 手続きの案内やまとめ受付に必要な住民情報システムのデータを横断的に参照する仕組み（届出者や申請者に関する個人・世帯データを総合参照し、上記の仕組みに活用）

以上の新たな支援システム要件を実現させるためには、現行の住民情報システムなどの活用を前提にしたデータ連携を行うことが不可欠といえる。具体的には、総合窓口で必要な手続きをリストアップした案内リストを作成するためには、住民に対して手続きが必要か否かを判定する必要があるが、その判定において、転出入や出生・死亡・婚姻・離婚などライフイベント区分に基づく関連手続きの確認を幅広く行う必要があり、職員の業務負担や受付時間の増加が懸念される。

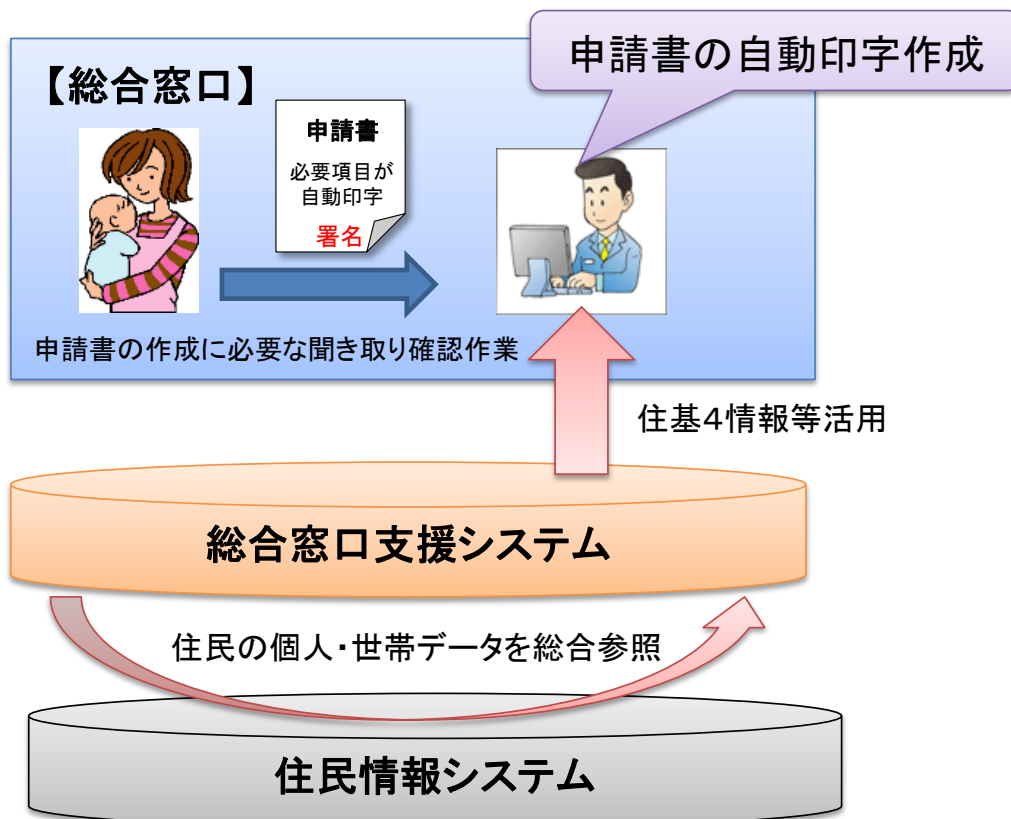
そこで、こうした職員の業務負担の軽減や受付時間の短縮のため、住民情報システムのデータを横断的に参照する仕組みとなるデータ連携を行うことで、手続き案内リストの作成に必要な関連手続きの確認作業について、届出者や申請者に関する個人・世帯データを総合参照する自動判定の項目を増やすことができ、受付時の職員の聞き取り項目を減らすことが可能となる。

このように、総合窓口を支えるシステムを導入することで、職員の窓口業務をシステムで支援（サポート）し、住民（来庁者）と市役所（職員）双方の「手間・時間・負担」を減らすことを実現させることが重要となる。

<住民情報システムとのデータ連携による案内リストの作成>



<住民情報システムとのデータ連携による申請書の自動印字の作成>



4 総合窓口の実施に向けて

総合窓口の実施に向けては、総合庁舎オープンの遅くとも3か月前までを目処に、以下の検討事項について解決もしくは方向性を定めておく必要がある。

(1) 総合窓口における検討事項

① 業務手順書(受付マニュアル)の整備

総合窓口を担うための申請書の記載確認や聴聞事項を整理した業務手順書(受付マニュアル)を作成する。なお、新たな支援システムの操作マニュアルとの整合性を合わせるよう配慮する。

② 研修体制及び実施の充実

業務手順書(受付マニュアル)に基づく業務研修を、新たな支援システムの操作研修とセットで実施する。

③ 交付郵送請求に対する対応

交付郵送請求は、総合窓口導入後に集約化を検討する。

④ 繁忙期に対する対策

繁忙期の受付カウンターの柔軟な活用や繁忙期に応じた受付のローテーションの工夫を行うことができるよう予備のカウンターを設置し対応する。

⑤ 窓口業務の民間委託に対する対応

総合窓口では、設置当初は窓口業務の民間委託について実施しないものの、引き続き労務管理・教育研修・接遇のノウハウ活用を含めて検討する。

なお、受付の業務委託は抵抗が大きく、また費用対効果も期待できないものの、交付郵送請求の集約化が可能となった場合には、民間委託も含めた受付とは異なる運用体制を選択肢として検討する。

⑥ 申請書の見直し

新たな支援システムで印字する申請書の様式や申請書の項目等の見直しや印字された申請書を自筆することから押印に対する見直しを検討する。また、本人確認の統一化など、申請書の受付時の手順の標準化も検討する。

(2) その他、窓口サービス向上のための検討事項

① 窓口問合せに対する対応(総合案内の強化)

総合案内および各担当課の窓口での住民からの問合せ内容の分析し、分析結果を踏まえた各課の窓口案内等が可能となるFAQ(Frequently Asked Questions)を整備する。

また、住民からのなんでも問い合わせ(手続き案内)や住民からの手続きの窓口案内(各課の業務内容一覧)に対応できるよう検討する。

② 電話問合せに対する対応(代表電話の案内強化)

各担当課の住民からの電話問合せ内容を分析し、分析結果を踏まえた電話問合せ可能となるFAQ(Frequently Asked Questions)を整備する。

③ 支所(出張所)や夜間窓口の取り扱い業務に対する対応

支所(出張所)や夜間窓口と総合窓口について、取扱時間、業務範囲や手続きの引継ぎ方法などの

関係を整理する。

④ 住民の手続き負担の軽減

申請書の自動印字以外にも、マイナンバー活用を含め、添付書類の省略等の手続きの簡略化を検討する。

⑤ 外国人に対する対応

案内サインや申請書等の多言語対応など、今後、増加することが予想される在留外国人に対する受付対応を行うよう検討する。

⑥ 窓口業務の効率化手法の活用

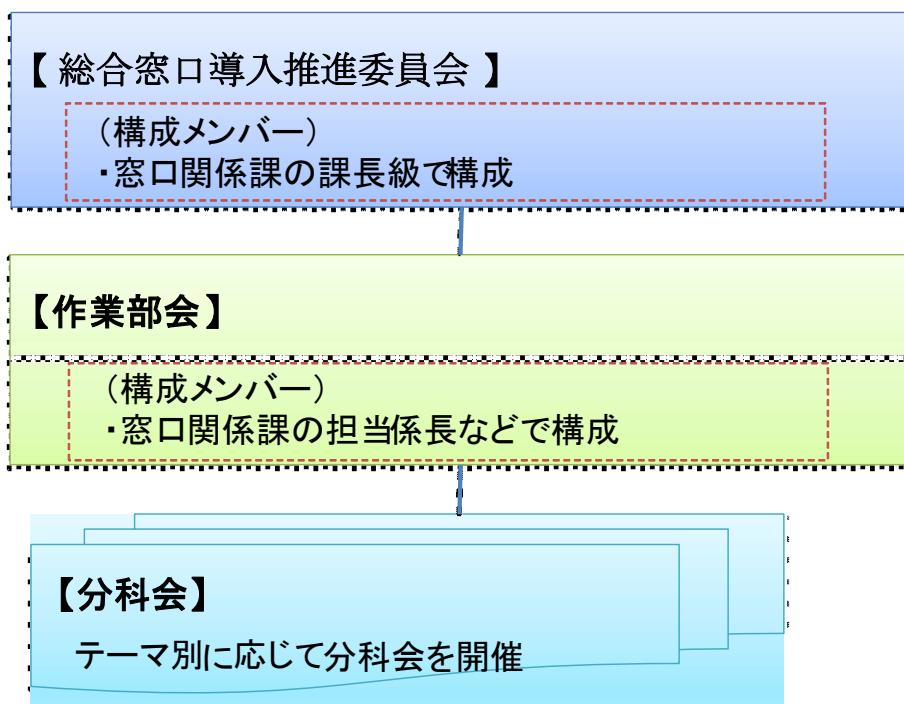
総合窓口導入後、国が推し進める「スマート自治体」の実現に向けて、窓口業務の効率化の手法である、業務の自動処理（省略化）を実現するAI（人工知能）・RPA（ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化）等の窓口業務に対する活用について検討を進める。

5 推進体制とスケジュール等

(1) 推進体制

総合窓口導入後も、更なる充実を図るため、総合窓口導入推進委員会及び作業部会を設置する。総合窓口を担う市民生活課に関わる検討テーマや新たな支援システムの要件定義・カスタマイズ、システム検証、窓口関係課との連携に関わる検討テーマなど、それぞれの検討テーマ別に作業部会内に分科会を開催し、迅速かつ柔軟な検討が可能な推進体制を構築することが重要である。

<推進体制のイメージ>



(2) 推進スケジュール

2021年1月の総合庁舎オープンに向けて、総合窓口の推進スケジュールとしては、以下のとおりとする。

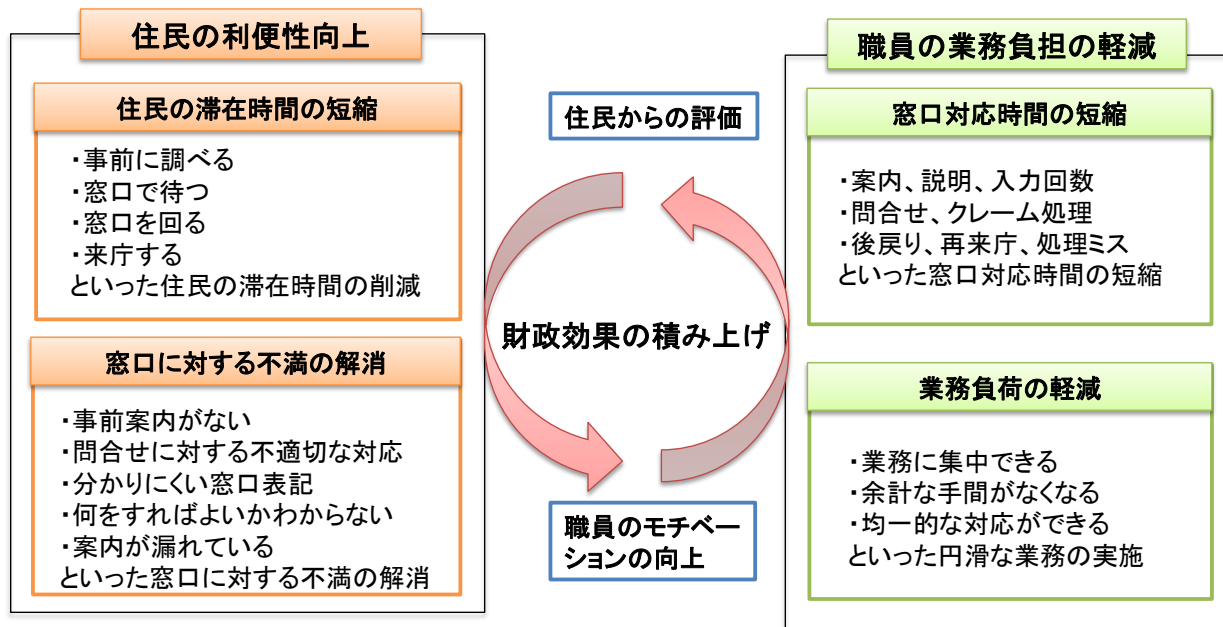
＜年度別の推進スケジュール＞

	2019年度	2020年度	2021年度
総合庁舎の整備	総合庁舎の建設		総合庁舎で執務
総合窓口の設置	業務の見直し	運用体制整備	総合窓口の運用
	処理パターンと受付の振り分け検討	研修・シミュレーション	
	案内サインの見直し		
	総合案内の強化		
	総合窓口における課題検討		
	窓口サービス向上のための課題検討		
総合窓口支援システムの導入	開発	検証・研修	運用

(3) 導入効果

総合窓口の導入は、「住民サービスの向上」と「職員の業務時間の削減・短縮など、効率的な業務改善による職員の負荷軽減」による財政効果の積み上げという2つの側面を目指すものとする。

<期待される導入効果>



別紙 総合窓口の手続きの振り分けパターンの取りまとめ一覧

①総合窓口で受付・交付

No.	証明書・手続き名	業務所管課	証明・ライフイベント区分										
			①証明	②転入	③転出	④転居	⑤世帯変更	⑥婚姻	⑦離婚	⑧出生	⑨死亡	⑩氏名変更	
1	市民カード(印鑑登録証)	市民生活課	○	○	○				○	○		○	○
2	印鑑登録(認可地縁団体)	市民生活課	○										
3	印鑑登録証明	市民生活課	○	○									○
4	印鑑登録証明(認可地縁団体)	市民生活課	○										
5	住民票謄本	市民生活課	○	○	○	○	○	○	○	○			○
6	住民票抄本	市民生活課	○	○	○	○	○	○	○	○			○
7	住民票除票	市民生活課	○	○	○	○	○	○			○		
8	改製原住民票	市民生活課	○	○	○	○	○	○					○
9	記載事項証明	市民生活課	○	○	○	○	○	○					
10	広域交付住民票謄本	市民生活課	○										
11	広域交付住民票抄本	市民生活課	○										
12	離島割カード(新規のみ)	市民生活課		○		○							○
13	特別永住許可(記載事項変更)	市民生活課		○	○	○			○	○		○	○
14	異動届(転入・転出・転居等・外国人も含む)	市民生活課	○	○	○	○	○						
15	住基カード関連(返納・記載事項等)	市民生活課		○	○	○			○	○			○
16	在留カード関連(券面記載事項変更)	市民生活課		○		○							
17	個人番号カード・通知カード関連(券面記載事項変更)	市民生活課		○	○	○			○	○			○
18	埋火葬許可証	市民生活課	○									○	
19	戸籍謄抄本等	市民生活課	○										
20	戸籍の附票の写し	市民生活課	○										
21	戸籍に関する諸証明書	市民生活課	○						○	○	○	○	
22	身分証明書	市民生活課	○										
23	戸籍届	市民生活課							○	○	○	○	○
24	所得証明書	税務課	○										
25	課税(非課税)証明書	税務課	○										
26	所得課税証明書	税務課	○										
27	納税証明書(市・県民税、法人市民税、固定資産税、軽自動車税)	税務課	○										
28	完納証明書の交付申請 ※過去5年間 未納・滞納なし	税務課	○										
29	扶養証明書	税務課	○										
30	評価証明書	税務課	○										
31	資産証明書	税務課	○										
32	公課証明書	税務課	○										
33	税諸証明(名寄せ)	税務課	○										
34	軽自動車(車検用)納税証明書	税務課	○										
35	転入学通知書の交付	学校教育課		○		○							

②総合窓口で代理受付

No.	手続き名	業務所管課	証明・ライフイベント区分											
			① 証明	② 転入	③ 転出	④ 転居	⑤ 世帯変更	⑥ 婚姻	⑦ 離婚	⑧ 出生	⑨ 死亡	⑩ 氏名変更		
1	国民健康保険 取得手続き(加入)追加	国民健康保険課		○										
2	国民健康保険 取得手続き(加入)新規	国民健康保険課		○							○			
3	国民健康保険 住所変更手続き(転居)	国民健康保険課				○								
4	国民健康保険 世帯変更手続き	国民健康保険課		○	○	○	○	○	○					
5	国民健康保険 氏名変更手続き	国民健康保険課							○	○				○
6	後期高齢者医療被保険者証発行	国民健康保険課		○		○	○							○
7	児童手当に関する各種届出	児童家庭課		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○
8	子ども医療費助成に関する各種届出(中学生以下)	児童家庭課		○										
9	子ども医療費助成に関する資格喪失届及び受給資格者証の回収	児童家庭課			○							○		
10	出産祝金申請	児童家庭課								○				
11	介護保険資格 喪失 届出書	高齢者支援課										○		
12	介護保険資格 異動 届出書	高齢者支援課				○	○							○
13	介護保険資格 取得 届出書 (65歳以上の転入)	高齢者支援課		○		○	○							○
14	自立支援サービス受給者証住所等変更届出	障がい福祉課				○								○
15	犬の登録・抹消・転入・転出(鑑札を持参している場合)	環境衛生課		○	○							○	○	

③業務所管課へ案内

No.	手続き名	業務所管課	証明・ライフイベント区分											
			①証明	②転入	③転出	④転居	⑤世帯変更	⑥婚姻	⑦離婚	⑧出生	⑨死亡	⑩氏名変更		
1	電子証明	市民生活課	○	○					○	○				○
2	支援措置関連	市民生活課	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	通知カード(再交付)	市民生活課		○	○	○			○	○				○
4	国民年金資格取得・喪失受付	市民生活課		○	○				○	○				
5	国民健康保険 喪失手続き(脱退) (転出)	国民健康保険課			○								○	
6	国民健康保険 喪失手続き(脱退) (死亡)	国民健康保険課											○	
7	国民健康保険 世帯主変更手続き	国民健康保険課						○	○	○			○	
8	国民健康保険 修学特例手続き	国民健康保険課			○									
9	国民健康保険 出産一時金支給申請	国民健康保険課									○			
10	国民健康保険 葬祭費支給申請	国民健康保険課											○	
11	後期高齢者医療被保険者証回収(転出)	国民健康保険課			○									
12	後期高齢者医療被保険者証回収(死亡)	国民健康保険課											○	
13	葬祭費支給申請書受付	国民健康保険課											○	
14	予防接種に関すること(子ども・高齢者)	健康増進課		○										
15	保育所入所児童に関する各種届出	児童家庭課			○		○	○	○	○	○	○	○	○
16	児童扶養手当に関する各種届出(新規)	児童家庭課								○			○	
17	児童扶養手当に関する各種届出(既存)	児童家庭課		○	○	○	○	○			○	○	○	○
18	特別児童扶養手当に関する各種届出(転入・資格変更)	児童家庭課		○	○	○	○	○	○				○	○
19	母子父子医療費助成に関する各種届出(新規)	児童家庭課								○			○	
20	母子父子医療費助成に関する各種届出(既存)	児童家庭課		○	○	○	○	○			○	○	○	○
21	子ども医療費助成に関する各種届出(中学生以下)	児童家庭課		○		○	○	○	○	○				○
22	介護保険資格 喪失 届出書 (転出)	高齢者支援課			○									
23	受給資格証明書発行(転出)	高齢者支援課			○									
24	受給資格継続手続き (転入で受給資格証明書持参の方)	高齢者支援課		○										
25	心身障害者扶養共済制度加入者の住所・氏名の変更	障がい福祉課		○		○		○	○					○
26	心身障害者扶養共済制度加入者の死亡届	障がい福祉課											○	
27	心身障害者扶養共済制度受給権者・年金管理者の氏名・住所 変更手続き	障がい福祉課		○		○		○	○				○	○
28	心身障害者扶養共済制度加入者の扶養する障害者の死亡届	障がい福祉課											○	
29	心身障害者扶養共済制度年金受給権者の死亡届	障がい福祉課											○	
30	有料道路障害者割引申請者の氏名・住所変更	障がい福祉課		○		○		○	○					○
31	障害者手帳(身体・療育・精神)関係	障がい福祉課		○		○	○	○	○				○	○
32	入学通知書の交付	学校教育課		○										
33	通学指定校変更申請手続き	学校教育課		○		○								
34	重度医療に関する申請等	障がい福祉課		○	○	○							○	○
35	自立支援医療(育成医療)の転入に関する申請	障がい福祉課		○										

③業務所管課へ案内

No.	手続き名	業務所管課	証明・ライフイベント区分										
			① 証明	② 転入	③ 転出	④ 転居	⑤ 世帯変更	⑥ 婚姻	⑦ 離婚	⑧ 出生	⑨ 死亡	⑩ 氏名変更	
36	自立支援医療(育成医療)に関する記載事項変更申請	障がい福祉課				○		○	○				○
37	自立支援医療(更生医療)の転入に関する申請	障がい福祉課		○									
38	自立支援医療(更生医療)に関する記載事項変更申請	障がい福祉課				○		○	○				○
39	自立支援医療(精神通院)の転入に関する申請	障がい福祉課		○									
40	自立支援医療(精神通院)に関する記載事項変更申請	障がい福祉課				○		○	○				○
41	障害児福祉手当の転入に関する申請	障がい福祉課		○									
42	特別障害者手当の転入に関する申請	障がい福祉課		○									
43	障害児福祉手当の変更に関する申請	障がい福祉課			○	○	○	○	○				○
44	特別障害者手当の変更に関する申請	障がい福祉課			○	○	○	○	○				○
45	障害児福祉手当の死亡に関する申請	障がい福祉課										○	
46	特別障害者手当の死亡に関する申請	障がい福祉課										○	
47	妊婦健康診査受診票 発行業務	健康増進課		○									

④手続き案内のみ(案内リストに記載)

No.	手続き名	業務所管課	証明・ライフイベント区分										
			①証明	②転入	③転出	④転居	⑤世帯変更	⑥婚姻	⑦離婚	⑧出生	⑨死亡	⑩氏名変更	
1	死亡一時金給付申請の受付	市民生活課										○	
2	障害基礎年金・寡婦年金の未支給年金給付申請の受付	市民生活課										○	
3	市・県民税(普通徴収)・固定資産税・軽自動車税口座振替依頼書受付	税務課		○									
4	国民健康保険 住所地特例手続き(新規)	国民健康保険課			○								
5	国民健康保険 療養費支給申請	国民健康保険課		○									
6	国民健康保険税口座振替依頼書受付	国民健康保険課		○									
7	未熟児養育医療申請	健康増進課									○		
8	保育所入所申込み	児童家庭課		○							○		
9	幼稚園入園児童に関する各種届出	児童家庭課		○	○		○	○	○	○	○	○	○
10	入学通知書の交付	学校教育課				○							
11	ごみパンフレットの配布	環境衛生課		○		○							
12	犬の登録・抹消、転入・転出(鑑札を持参していない場合)	環境衛生課		○	○							○	○

【自動印字対象申請書等】

No.	申請書等	所管課
1	住民異動届(市民生活課)(国民健康保険課)(介護)(後期高齢者医療)	市民生活課
2	印鑑登録申請書	市民生活課
3	印鑑登録廃止申請書	市民生活課
4	印鑑登録証亡失届	市民生活課
5	認可地縁団体印鑑登録申請書・証明書交付申請書	市民生活課
6	電子証明書新規発行申請書	市民生活課
7	電子証明書発行 更新申請 取消申出書	市民生活課
8	通知カード紛失届兼再交付申請書	市民生活課
9	通知カード表面記載事項変更届	市民生活課
10	沖縄県離島住民割引運賃カード交付申請書	市民生活課
11	(火・理)葬許可申請書	市民生活課
12	市・県民税減免申請書	税務課
13	法人市民税減免申請書	税務課
14	納付書(再)交付申請書	税務課
15	納税通知書等送付先変更届	税務課
16	納税管理人申告書(住民税)	税務課
17	納税管理人申告書(固定資産税)	税務課
18	納税管理人申告書(軽自動車税)	税務課
19	家屋滅失届	税務課
20	未登記家屋の所有者(名義人)変更届	税務課
21	住宅用家屋証明申請書	税務課
22	固定資産税(土地・家屋)に関する非課税申告書	税務課
23	固定資産税減免申請書(71条第1項)	税務課
24	固定資産税減免申請書(71条第2項)	税務課
25	固定資産税減免申請書(71条第3項)	税務課
26	固定資産税共有代表者変更届	税務課
27	固定資産税の納税義務者の届出書	税務課
28	国民健康保険被保険者証資格異動届	国民健康保険課
29	国民健康保険その他変更届(世帯主(被保険者)・氏名・住所)	国民健康保険課
30	国民健康保険被保険者世帯変更届	国民健康保険課
31	国民健康保険(学)被保険者証交付申請書(修学特例)	国民健康保険課
32	国民健康保険(遠)被保険者証交付申請書(住所地特例申請書)	国民健康保険課
33	国民健康保険特定疾病認定申請書(特定疾病申請書)	国民健康保険課

【自動印字対象申請書等】

No.	申請書等	所管課
34	国民健康保険被保険者証再交付申請書	国民健康保険課
35	国民健康保険被保険者証送付先変更等申請書	国民健康保険課
36	国民健康保険療養費支給申請書	国民健康保険課
37	国民健康保険出産育児一時金支給申請書	国民健康保険課
38	国民健康保険葬祭費支給申請書	国民健康保険課
39	後期高齢者医療障害認定申請書及び資格取得(変更・喪失)届出書	国民健康保険課
40	後期高齢者医療被保険者証再交付申請書	国民健康保険課
41	予防接種及び乳幼児健診状況連絡書	健康増進課
42	養育医療給付申請書	健康増進課
43	難病患者等に係る渡航費等助成申請書(悪性新生物疾患用)	健康増進課
44	難病患者等に係る渡航費等助成申請書(指定難病・特定疾患用)	健康増進課
45	難病患者等に係る渡航費等の一部助成金請求書	健康増進課
46	特定不妊治療等に係る航空運賃助成金請求書	健康増進課
47	特定不妊治療等に係る航空運賃助成申請書	健康増進課
48	母子(親子)健康手帳・妊婦一般健康診査受診票交付・再交付申請書	健康増進課
49	予防接種済証明書交付申請書	健康増進課
50	予防接種実施依頼書交付申請書	健康増進課
51	予防接種費用償還払申請書兼請求書	健康増進課
52	子宮頸がん 医療費・医療手当助成申請書	健康増進課
53	子宮頸がん 医療費・医療手当請求書	健康増進課
54	子宮頸がん 渡航費の一部助成申請書	健康増進課
55	子宮頸がん 渡航費の一部助成請求書	健康増進課
56	妊娠健康診査助成金交付申請書	健康増進課
57	県外医療機関等妊婦健康診査費用助成金交付申請書	健康増進課
58	支給認定申請書・利用申込書	児童家庭課
59	支給認定変更申請書	児童家庭課
60	支給認定内容変更届	児童家庭課
61	保育所(園)退所届	児童家庭課
62	児童手当・特例給付 認定請求書	児童家庭課
63	児童手当・特例給付 額改定認定請求書 額改定届	児童家庭課
64	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	児童家庭課
65	児童手当・特例給付 別居監護申立書	児童家庭課
66	児童手当連絡票(転出用)	児童家庭課

【自動印字対象申請書等】

No.	申請書等	所管課
67	児童手当支払金融機関変更届	児童家庭課
68	児童扶養手当 認定請求書(母子)	児童家庭課
69	児童扶養手当 認定請求書(父子)	児童家庭課
70	公的年金調書	児童家庭課
71	児童扶養手当 額改定等各種届(転出用)	児童家庭課
72	児童扶養手当 住所・支払金融機関変更届	児童家庭課
73	特別児童扶養手当 認定請求書(新規)	児童家庭課
74	特別児童扶養手当 住所 支払金融機関変更届	児童家庭課
75	母子及び父子家庭等医療費受給者証交付申請書(新規)	児童家庭課
76	母子及び父子家庭等医療費受給者証再交付申請書	児童家庭課
77	母子及び父子家庭等医療費受給者変更(消滅)届	児童家庭課
78	宮古島市こども医療費助成金受給資格者証再交付申請書	児童家庭課
79	領収書原本証明書申請用紙	児童家庭課
80	宮古島市こども医療費助成金受給資格者証交付申請書	児童家庭課
81	宮古島市こども医療費助成金受給資格等喪失届	児童家庭課
82	宮古島市出産祝金交付申請書	児童家庭課
83	介護保険資格 取得・異動・喪失届出書	高齢者支援課
84	介護保険認定申請書	高齢者支援課
85	介護保険要介護認定・要支援認定区分変更申請書	高齢者支援課
86	申請内容変更届出書	障がい福祉課
87	受給者証再交付申請書	障がい福祉課
88	自立支援医療費(育成医療)支給認定申請書(新規)	障がい福祉課
89	自立支援医療受給者証等記載事項変更届(育成医療)	障がい福祉課
90	自立支援医療費(更正)支給認定申請書(新規)	障がい福祉課
91	自立支援医療受給者証等記載事項変更届(更正医療)	障がい福祉課
92	障害児福祉手当死亡届	障がい福祉課
93	特別障害者手当死亡届	障がい福祉課
94	転入学通知書	学校教育課
95	通学指定校変更申請書	学校教育課
96	犬の登録申請書(転入)	環境衛生課

参考資料

(1ページのうち、1ページ目)

手続き案内リスト



(手続きの際には、この用紙を窓口で提示してください。)

〈関連して必要と思われる手続きの一覧〉です。
窓口までお越しください。

【本人確認書類を忘れずにお持ち下さい】

手続きの際は、窓口に来られた方の本人確認をいたします。

◆1点で確認できるもの(例): 運転免許証、マイナンバーカードなど

◆2点必要なもの(例): 健康保険証、介護保険証、離島割引カードなど

【代理人の方が手続きをするとき】

代理人の方の本人確認を行います。

また、対象となる方との関係や委任状等により手続きできるかを確認します。

No.	手続きのご案内	手続き窓口	手続きに必要なもの	受付
1	国民健康保険 喪失手続き(脱退) 転出や出国により国保をやめる届出です。被保険者証の返還や国保税に関する説明がありません。	1階/2: 国民健康保険のこと (緑) 【国民健康保険課】	<input type="checkbox"/> 世帯主及び該当する人の被保険者証 <input type="checkbox"/> 印鑑	
2	子ども医療費助成に関する手続きについて 受給者証を交付されている子どもが転出するなど資格がなくなるときは、喪失の届出と受給者証の返却が必要です。	1階/7: 子ども子育てのこと (黄) 【児童家庭課】	(子ども医療費助成対象者で転出予定等資格喪失の方) <input type="checkbox"/> 子ども医療費助成金受給資格者証(返却)	

〈ご確認ください。〉
あてはまる手続きがある場合は、窓口でご相談ください。

No.	手続きのご案内	手続き窓口	手続きに必要なもの	受付
1	幼稚園入園申し込み 幼稚園・認定こども園(1号)の利用を希望される方は、担当窓口でご相談ください。 預かり保育を利用する方は別途書類が必要となります。	1階/7: 子ども子育てのこと (黄) 【児童家庭課】		

(市役所代表電話)
0980-72-3751
あさ8時30分から夕方5時15分
(土日祝日、年末年始はお休み)

表示例

宮古島市総合窓口導入推進委員会設置要綱

平成31年4月25日 宮総総第130号

総務部長決裁

(目的)

第1条 この要綱は、総合窓口の導入を推進し、効果的かつ効率的な総合窓口の運営を図るため、宮古島市総合窓口導入推進委員会（以下「委員会」という。）を設置し、その組織及び運営について必要な事項を定めることを目的とする。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 総合窓口の運営体制に関すること
- (2) 総合窓口の支援システムに関すること
- (3) その他総合窓口の導入及び運営に関すること

(組織)

第3条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。

- 2 委員長は総務課長を、副委員長は市民生活課長を、委員は別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(任期)

第4条 委員の任期は、後任者へ引き継いだ時または第2条各号に掲げる事務が終了するまでとする。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員長は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。

- 2 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集する。

- 2 委員長は、委員会の会議の議長となる。
- 3 委員長は、必要があると認めるときは、委員会の会議に関係者の出席を求め、その意見及び説明を聴くことができる。

(作業部会)

第7条 委員長は、所掌事務を推進するため、作業部会を置くことができる。

2 作業部会の会員は、作業部会の開催事項に係る担当係長等をもって充てる。

(分科会)

第8条 委員長は、専門の事項を調査・検討させるため、必要に応じ分科会を開催することができる。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、総務課において処理する。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行する。

別表（第3条関係）

委員長	総務課長
副委員長	市民生活課長
委員	税務課長
	納税課長
	情報政策課長
	国民健康保険課長
	健康増進課長
	福祉政策課長
	生活福祉課長
	児童家庭課長
	高齢者支援課長
	障がい福祉課長
	学校教育課長
	振興開発プロジェクト局次長