

総合庁舎総合窓口化の概要について

1 総合窓口化の目的

来庁した区民が、迷うことなく、できる限り少ない窓口で、手続きをすばやく行うことができるようにすることで、区民サービスの向上を図る。

2 総合庁舎総合窓口化

(1) 引越し、出生、氏名変更等に伴い発生する手続きの取扱いの一元化

戸籍住民課において、引越し、出生、氏名変更等に伴い発生する手続きの取扱いを拡充する。

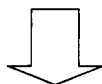
<現在>

- 戸籍住民課手続き 148 手続き
- 戸籍住民課取扱い他課手続き 13 手続き 別紙のとおり

新たに取扱う手続き候補 5 手続き

- ①後期高齢者医療制度加入（都外から転入）
- ②後期高齢者医療制度届出事項変更（住所変更、氏名変更等）
（都内から転入、区内転居）
- ③国民健康保険加入（出生に伴う加入）
- ④子ども医療費助成
- ⑤子ども手当

候補手続き取扱いがすべて実現した場合



<一元化後>

- 戸籍住民課手続き 148 手続き
- 戸籍住民課取扱い他課手続き 18 手続き

◇今後の検討事項

手続き取扱実現方法、懸念事項、費用対効果等の詳細な検討

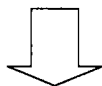
(2) 総合案内機能の充実

現在総合庁舎本館の1・2階に置かれている案内窓口の機能を拡充する。

総合案内

コールセンターと同じ業者に委託することにより、区HP、よくいただくご質問等を活用し、案内機能を強化する。

- ・必要な手続きのご案内、必要書類等のご案内
- ・適切な窓口のご案内
- ・区のサービス全体のご案内



総合案内カウンターの整備

(3) 総合庁舎窓口整備

①子育て関係の手続き等（※教育委員会所管の手続き等は除く）で来庁される区民の利便を図り、相談環境を向上させるため、介護保険課の跡地を活用することにより、新館4階にスペースを生み出し、子育て関係窓口の整備を図る。

②その他、区民の方の利用が多い税務課窓口の環境を向上させる。

(4) サイン計画

①色分けによるフロア案内の充実

税務課・戸籍住民課・国保年金課	青色
福祉総合窓口	薄緑色
子育て支援部	薄黄色

②廊下・壁面を活用した誘導サイン

③ユニバーサルデザイン（UDカラー、UD字体等）への配慮

3 今後のスケジュール (予定)

年 月	内 容
平成23年 9月	総合窓口化具体案報告
12月 (年末年始)	子育て支援部窓口整備・税務課窓口整備
平成24年 1月～3月	総合案内カウンター整備・誘導サインの整備
7月	窓口サイン等変更 (戸籍住民課) (外国人住民に係る住民基本台帳法改正による変更)
10月	引越し等に伴い発生する手続きの一元化 (戸籍住民課)

4 その他

子育て支援部窓口整備、税務課窓口整備、総合案内カウンター整備及びサイン整備にかかる経費については、第3回定例会に補正予算案を提出予定

◇戸籍住民課取扱い他課手続き（平成23年6月現在）

	取扱事務	内容	手続き名称	主管課
1	証明書の発行に伴う手数料収納事務	1 税務手数料	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付手数料収納	税務課
2	国民健康保険に関する事務	1 資格取得届	国民健康保険加入（転入）	国保年金課
		2 被保険者証の交付	保険証再交付	国保年金課
		3 高齢受給者証の交付	高齢受給者証の交付（転入）	国保年金課
		4 届出内容変更届	国民健康保険届出内容変更（住所・氏名等証記載事項の変更）	国保年金課
国民健康保険届出内容変更（世帯合併・分離）	国保年金課			
3	介護保険に関する事務	1 被保険者証等の交付	被保険者証等交付申請（転入・転居・記載事項変更）	介護保険課
		2 被保険者証等亡失届	被保険者証等亡失届（転出・死亡を除く）	介護保険課
		3 被保険者証等紛失届	被保険者証等紛失届（再交付のみ）	介護保険課
4	小・中学校の転校に関する事務	1 小・中学校の入学通知書の発行	転校手続き（転入・転居学区のみ）	学務課
5	税金に関する事務	1 特別区民税・都民税証明書の交付	特別区民税・都民税課税（非課税）・納税証明書交付申請	税務課
6	その他	1 区民葬儀利用券の交付	区民葬儀	福祉管理課
		2 出生通知票の届	出生通知票	子ども家庭支援課

